

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian/Data

Dari permasalahan yang sudah di tinjau oleh peneliti, maka jenis penelitian yang digunakan melalui pendekatan kualitatif. Adapun yang dimaksud dengan penelitian kualitatif yaitu penelitian yang bertujuan untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian dan dengan cara mendeskripsikan dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah. Adapun jenis metode penelitian ini adalah deskriptif. Yang dimaksud dari penelitian deskriptif yaitu penelitian yang berusaha untuk menjelaskan pemecahan masalah yang ada sekarang berdasarkan data-data yang diperoleh. Jadi metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini yaitu dengan pendekatan kualitatif dan menggunakan metode deskriptif.

3.2 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat atau letak dimana peneliti melakukan penelitian untuk mengungkapkan kebenaran dari objek yang diteliti. Mengingat Penelitian Ini Membahas Upaya Meningkatkan Pelayanan Pada Kantor Mall Pelayanan Publik Kota Jayapura, maka penelitian ini dilakukan pada Kantor Mall Pelayanan Publik Kota Jayapura yang bertempat di area Terminal Tipe A, Jalan Kelapa Dua Entrop, Distrik Jayapura Selatan, Kota Jayapura. Waktu penelitian di bulan September 2024 sampai dengan selesai. Dalam rentang waktu tersebut

diharapkan peneliti mampu mengetahui dan mendeskripsikan mengenai tentang Upaya Meningkatkan Pelayanan Pada Kantor Mall Pelayanan Publik Kota Jayapura.

3.3 Fokus Penelitian

Dalam Penelitian Kualitatif, Terdapat Batasan Masalah Yang Disebut Sebagai Fokus Penelitian. Penelitian Kualitatif Menetapkan Adanya Batasan Dalam Penelitian Berdasarkan Masalah Yang Terjadi Selama Proses Penelitian.

Dengan Demikian, Diketahui Bahwa Penelitian Ini Dimaksudkan Untuk Mengetahui Tentang Upaya Meningkatkan Pelayanan Pada Kantor Mall Pelayanan Publik Kota Jayapura. Adapun Fokus Penelitian Yang Diteliti sebagai berikut :

1. Upaya Meningkatkan Pada Kantor Mall Pelayanan Publik Kota Jayapura dengan menggunakan Peraturan Presiden Republik Indonesia No. 89 Tahun 2021 sebagai indikator penelitian, yaitu :
 - a. Kecepatan
 - b. Kemudahan
 - c. Jangkauan
 - d. Kenyamanan
 - e. Keamanan Pelayanan.

3.4 Informan Penelitian

Informan adalah individu yang menjadi subjek penelitian dan memiliki kemampuan untuk memberikan informasi tentang fenomena atau masalah yang diteliti.

Dalam penelitian ini, informan dipilih secara purposive, yakni pemilihan informan secara sengaja berdasarkan kriteria dan pertimbangan tertentu sehingga informan penelitian dapat memberikan informasi yang selengkap dan serelevan mungkin dengan tujuan penelitian. Subjek dari penelitian ini terdiri dari informan kunci dan informan pendukung.

Informan Kunci (key informan) adalah mereka yang memiliki pengetahuan mendalam tentang permasalahan yang sedang diteliti oleh peneliti. Mereka memiliki memahami tentang kondisi atau kejadian yang terjadi di masyarakat, serta informasi yang lebih khusus tentang subjek penelitian itu sendiri. Sedangkan informan pendukung adalah mereka yang dapat memberikan informasi untuk melengkapi analisis dan pembahasan penelitian.

Tabel 3.4 Informan Penelitian

No	Informan Penelitian	Jumlah	Keterangan
1	Pemohon/Masyarakat	5	Informan Kunci
2	Kepala MPP	1	Informan Pendukung
3	Pegawai MPP	4	Informan Pendukung
Jumlah Informan		10 orang	

Alasan memilih informan adalah sebagai berikut :

- a. Pemohon/Masyarakat, sebagai pengguna layanan dan yang menerima layanan sehingga mengetahui bagaimana pelayanan yang diberikan oleh kantor MPP kota Jayapura.
- b. Kepala Penanggung Jawab MPP, merupakan orang yang mengetahui standar pelayanan yang harus dilakukan seluruh pegawai MPP dan yang mengetahui tentang MPP secara mendalam.
- c. Pegawai MPP, sebagai staff yang bekerja di kantor MPP.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan kebutuhan pokok dari sebuah aktivitas penelitian yang harus dipenuhi. Setiap jawaban dari permasalahan sebuah penelitian dapat diselesaikan apabila didukung oleh data-data yang lengkap. Peneliti akan menggunakan data primer dan data sekunder untuk mendukung proses penelitian ini. Data primer adalah data yang didapatkan oleh peneliti melalui pengamatan langsung (observasi) dan hasil wawancara dengan para informan terkait mengenai Upaya Meningkatkan Pelayanan Pada Kantor Mall Pelayanan Publik Kota Jayapura. Data sekunder adalah sumber dari data yang tidak langsung memberikan hasil dari data tersebut kepada pengumpul data atau peneliti, misalnya dari referensi seperti buku, jurnal, media massa, peraturan perundang-undangan dan penelitian terdahulu yang selaras serta berbagai informasi lainnya yang bersangkutan dalam penelitian. Data sekunder merupakan data pendukung atau tambahan tetapi tidak dapat diabaikan karena sumber ini dapat melengkapi penelitian sehingga informasi menjadi lebih jelas. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu :

a. Observasi

Observasi lapangan atau pengamatan lapangan (Field Observation) adalah kegiatan yang setiap saat dilakukan, dengan kelengkapan panca indra yang dimiliki (Ardianto, 2011:179).

b. Wawancara Mendalam (*in-depth interviewing*)

Pertanyaan dalam wawancara mendalam (*in-depth interviewing*) pada umumnya di sampaikan secara spontanitas. Wawancara mendalam

merupakan wawancara yang dilakukan dengan lentur dan terbuka, tidak berstruktur ketat, dan tidak dalam suasana formal wawancara ini dilakukan berulang pada informan yang sama, dengan pertanyaan open-ended yaitu pertanyaan tentang fakta dari peristiwa atau aktivitas tersebut, dan opini.

c. Dokumentasi

Metode dokumentasi diperlukan sebagai metode pendukung untuk mengumpulkan data, karena dari metode ini dapat diperoleh data seperti sejarah berdirinya MPP Kota Jayapura dan serta data atau sumber lain yang mendukung fokus penelitian ini.

3.6 Teknik Pengolahan Data

Teknik Pengolahan Data Setelah data-data yang diperlukan sudah tergali dan terkumpul, maka langkah selanjutnya mengolah data tersebut menggunakan teknik-teknik sebagai berikut :

a. Editing (*Pemeriksaan Data*)

Editing adalah meneliti data-data yang telah diperoleh, terutama dari kelengkapan jawaban, keterbacaan tulisan, kejelasan makna, kesesuaian dan relevansinya dengan data yang lain. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan proses editing terhadap hasil data obeservasi, wawancara, dan dokumen terkait Upaya Meningkatkan Pelayanan Pada Kantor Mall Pelayanan Publik Kota Jayapura.

b. Classifying (*Klasifikasi*)

Classifying adalah proses pengelompokan semua data baik yang berasal dari hasil wawancara dengan subjek penelitian, pengamatan dan

pencatatan langsung di lapangan atau observasi. Seluruh data yang didapat tersebut dibaca dan diteliti secara mendalam, kemudian digolongkan sesuai kebutuhan. Hal ini dilakukan agar data yang telah diperoleh menjadi mudah dibaca dan dipahami, serta memberikan informasi yang objektif yang diperlukan oleh peneliti. Kemudian data-data tersebut dipilih dalam bagian-bagian yang memiliki persamaan berdasarkan data yang diperoleh pada saat wawancara dan observasi serta data yang diperoleh dari dokumen.

c. Verifying (*Verifikasi*)

Verifying adalah proses memeriksa data dan informasi yang telah didapat dari lapangan agar validitas data dapat diakui dan digunakan dalam penelitian.

d. Concluding (*Kesimpulan*)

Selanjutnya adalah kesimpulan, yaitu adalah langkah terakhir dalam proses pengolahan data. Kesimpulan inilah yang nantinya akan menjadi sebuah data terkait dengan objek penelitian peneliti. Hal ini disebut dengan istilah concluding, yaitu kesimpulan atas proses pengolahan data yang terdiri dari tiga proses sebelumnya: editing, classifying, dan verifying.

3.7 Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun data secara sistematis yang diperoleh dari wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan mengorganisasikan data ke dalam kategori, dijabarkan menjadi unit-unit, mensintesis, menyusunnya menjadi pola, memilih mana yang penting dan apa yang

akan dipelajari, serta menarik kesimpulan yang mudah dipahami oleh diri sendiri dan orang lain.

Miles dan Huberman (1992) dalam Hardani (2020) membagi analisis menjadi tiga alur. Ketiga aliran tersebut adalah (1) reduksi data (*data reduction*); (2) penyajian data (*data display*); dan (3) (kesimpulan).

a. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi Data digambarkan sebagai proses memilih, menyederhanakan, mengabstraksi, dan mengubah data yang berasal dari catatan lapangan. Reduksi data terjadi secara terus-menerus selama pengumpulan data.

Ketika mereduksi data, peneliti harus memilih, meringkas, mengkategorikan, dan menghapus data yang tidak perlu untuk membuatnya lebih mudah untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya.

b. Penyajian Data (*Data Display*)

Miles dan Huberman menyebut penyajian data sebagai kumpulan informasi terorganisir yang memungkinkan penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Bentuk teks naratif merupakan metode penyajian data yang paling sering pada penelitian kualitatif.

Dalam penelitian kualitatif, data dapat disajikan dalam bentuk deskripsi singkat, bagan, hubungan antar kategori, flow card, dan sebagainya. Dengan mendisplay data memudahkan untuk memahami apa yang sedang terjadi dan merencanakan langkah selanjutnya berdasarkan apa yang telah diketahui. Mendisplay data dapat membantu dan

mempermudah peneliti dengan menyederhanakan data yang dikumpulkan di lapangan, yang disediakan dalam bentuk paparan data, gambar, maupun angka.

c. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan yang diambil harus terkait dengan fokus penelitian, tujuan penelitian, dan temuan yang telah dianalisis dan dibahas. Simpulan awal yang dikemukakan bersifat sementara dan dapat berubah jika tidak ada bukti pendukung yang cukup pada tahap pengumpulan data berikutnya.

Dengan demikian, kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dibuat sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena seperti yang dikatakan sebelumnya, masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang ketika peneliti berada di lapangan.