

•

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Dilarang mengutip

# **BAB III**

## METODE PENELITIAN

#### 3.1 Metode Penelitian

Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini ialah dengan analisis deskriptif kualitatif dengan pendekatan kualitatif yaitu penelitian menggambarkan subjek dan objek, baik seseorang, lembaga, masyarakat, dan lain sebagainya serta didasarkan hasil observasi dan waawancara mendalam yang peneliti lakukan serta memberikan argumentasi terhadap apa yang di temukan di lapangan. Didalam penelitian ini juga terdapat upaya mendeskripsikan, mencatat, menganalisa, dan mengimplementasikan kondisi-kondisi yang terjadi dan bertujuan untuk memperoleh informasi-informasi mengenai keadaan saat ini. Penelitian ini juga hanya mendeskripsikan informasi yang ada secara objek (Sugiyono dalam Harbani Pasolong, 2013;75-6)

# 3.2 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kabupaten Rokan Hilir yaitu di Kantor Kecamat Tanah Putih.

#### 3.3 Sumber Data

Data adalah unsur penting dalam penelitian berupa suatu fakta yang ada untuk memperoleh data-data yang diuji kebenarannya releven dan lengkap. Jenis data dari penelitian ini yaitu data kualitatif yang bersifat deskriptif. Menurut Sugiyono (2013:15), data kualitatif adalah data yang dinyatakan dalam bentuk kata, kalimat, dan gambar. Data yang berupa kata-kata, atau gambar dapat diperoleh dari wawancara, cacatan lapangan, dan dokumen-dokumen lainnya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Dilarang mengutip

Dilihat dari sumber datanya, menurut Sugiyono (2013:15) pengumpulan data dapat bersumber dari data primer dan data skunder. Adapun data yang penulis dapatkan ini bersumber dari:

#### 3.3.1 Data Primer

Menurut Suryabrata (2005:39), data primer yaitu data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti (petugas-petugasnya) dari sumber pertamanya. Data ini diperoleh dari :

- a. Melakukan wawancara dengan informan penelitian yang terkait dengan masalah Kualitas Pelayanan Publik dan Faktor penghambat dalam Pelaksanaan Kualitas pelayanan publik pada Kantor Camat Tanah Putih Kabupaten Rokan Hilir.
  - b. Melalui observasi lapangan yang dilakukan di *Kantor Camat Tanah Putih Kabupaten Rokan Hilir*.

## 3.3.2 Data Sekunder

Menurut sugiyono (2013:156), data sekunder adalah data yang diperoleh melalui perantara instansi-instansi pemerintah yang terkait erat dengan penelitian ini atau sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpulan data yang biasanya melalui perantara lewat orang lain atau dokumen-dokumen. Data sekunder yang peneliti dapat pada penelitian ini yaitu dari instansi terkait yaitu: Kantor Camat Tanah Putih.

# 3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan usaha untuk mengumpulkan bahanbahan yang berhubungan dengan penelitian yang dapat berupa data, fakta, gejala,





maupun informasi yang sifatnya valid, dapat dipercaya dan obyektif (sesuai dengan kenyataan).

#### a. Observasi

K a

Menurut Sanapiah Faisal (2005:52), metode observasi adalah metode yang menggunakan pengamatan atau pengindraan langsung terhadap situasi, proses dan prilaku.

Penelitian yang penulis lakukan di Kantor Camat Tanah Putih, penulis mengamati secara langsung objek yang diteliti, dan mengamati secara langsung fenomena yang terjadi, dimana yang menjadi objek dalam penelitian ini adalah Aparatur Kantor Camat Tanah Putih guna untuk mengetahui bagaimana Kualitas Pelayanan Publik dan Faktor penghambat dalam Pelaksanaan Kualitas pelayanan publik pada Kantor Camat Tanah Putih Kabupaten Rokan Hilir. Sehingga data yang diperlukan benar-benar dapat dipertanggung jawabkan.

#### b. Wawancara

Yaitu teknik pengumpulan data dimana pewawancara (peneliti atau yang diberi tugas melakukan pengumpulan data dalam mengumpulkan data mengajukan suatu pertanyaan kepada yang di wawancarai yang mengetahui pasti masalah kualitas pelayanan public dan factor penghambat dalam pelaksanaan kualitas pelayanan publik pada Kantor Camat Tanah Putih Kabupaten Rokan Hilir.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pend



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau

c. Dokumentasi

Langkah terakhir yang dilakukan ialah dokumentasi, yaitu mencari data atau variabel yang berupa catatan, transkip, buku dan sebagainya. metode ini digunakan pada saat pencarian informasi yang bersumber dari dokumentasi atau arsip-arsip anggota yang relevan dengan tujuan penelitian.

# 3.5 Subjek Penelitian

Menurut Moleong (2000 : 97) Informen penelitian adalah seseorang yang benar-benar mengetahui suatu persoalan atau permasalahan tertentu yang dapat diperoleh dari informasi yang jelas, akurat dan terpercaya. Informasi tersebut bisa berupa pernyataan, keterangan atau data-data yang dapat membantu dalam memahami persoalan atau permasalahan yang diteliti.

Penelitian kualitatif tidak dimaksudkan untuk membuat generalisasi dari hasil penelitiannya. Subjek penelitian menjadi informen yang akan memberikan informasi yang diperlukan selama proses penelitian. Informasi penelitian meliputi 3 hal yaitu :

- 1. Informan kunci (key informan) yaitu mereka yanf mengetahui dan memiliki informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian.
- 2. Informan biasa yaitu mereka yang terlibat langsung dalam interaksi sosial yang diteliti.
- Informan tambahan yaitu mereka yang dapat memberikan informasi walaupun tidak langsung terlibat interaksi sosial yang sedang diteliti. (Hendarso dalam Suyanto, 2005: 171-172)

has info 3 h lamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Dilarang mengutip

Subjek dalam penelitian ini penulis tentukan dengan metode *purposive* sampling. Purposive sampling adalah teknik pengambilan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiono 2012 : 216) dengan menggunakan purposive sampling diharapkan kriteria sampel yang diperoleh benar-benar sesuai dengan penelitian yang dilakukan dan mampu menjelaskan keadaan yang sebenarnya tentang objek yang diteliti. Yang menjadi Informan peneliti adalah key informan yang terdiri dari yaitu:

Tabel 3.1
Data *Key Informant* Penelitian

No	Sub Populasi	Jumlah
1	Camat	1
2	Sekretaris Camat	1
3	Kasi Pelayanan Umum	1
4	Sub Bagian Perencanaan Program dan Keuangan	1
5	Masyarakat	10
Jumlah		14

## 3.6 Metode Analisis

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif. Untuk meningkatkan kepercayaan dan devaliditas terhadap data penelitian ini, penulis melakukan teknik triangulasi. Teknik triagulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain. Diluar data itu untuk keperluan pengecek atau sebagai pembanding terhadap data, penulis mengambil teknik triagulasi dengan sumber yang berarti membandingkan waktu dan alat yang berbeda.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau

Triagulasi secara umum merupakan kegiatan check, re-check dan crosscheck antara data atau dengan observasi penelitian dilapangan, yang selanjutnya hasil observasi ini dilakukan crosscheck melalui persepsi peneliti.

Metode analisis pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Adapun metode analisis yang digunakan adalah:

Analisis Deskriptif Kualitatif, data yang terkumpul akan secara deskriptif kualitatif yaitu dengan menguraikan dan menjelaskan hasil-hasil penelitian dalam bentuk kata-kata lisan maupun tertulis dari sejumlah data kualitatif. Dimana data yang diperoleh dalam penelitian ini dinyatakan dalam bentuk pertanyaan-pertanyaan, tanggapan-tanggapan, serta tafsiran yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara dan studi kepustakaan untuk memperjelas gambaran hasil penelitian.

tan Syarii Kasim Kia