**BAB III**

**METODE PENELITIAN**

* 1. **Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif, karena peneliti berencana melakukan pengamatan terhadap sikap birokrasi secara umum. Teknik deskriptif dianggap paling sesuai untuk penelitian ini dengan pendekatan kualitatif sebagaimana dikemukakan Nazir di dalam buku Teknik Penelitian (2005 : 54) yang menyatakan bahwa pengertian deskriptif adalah suatu Teknik dengan meneliti sekelompok manusia, suatu objek, suatu hal kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Teknik kualitatif adalah suatu bentuk menerangkan hasil penelitian yang bersifat memaparkan sejelas-jelasnya tentang apa yang diperoleh di lapangan, dengan cara peneliti melukiskan, memaparkan dan menyusun suatu keadaan secara sistematis sesuai dengan teori yang ada untuk menarik kesimpulan dalam upaya pemecahan masalah.

* 1. **Lokasi dan Situs Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Kantor Kelurahan Balongsari Kota Surabaya, dipilihnya Kantor Kelurahan Balongsari Kota Surabaya dikarenakan peneliti adalah selaku pegawai di Kelurahan Balongsari tersebut tersebut sehingga memungkinkan peneliti dapat lebih mendalam dalam mengkaji serta mengumpulkan informasi.

43

Disamping itu, alasan lain bahwa peneliti mengenal dengan baik permasalahan-permasalahan yang dihadapi Dinas sehugungan dengan penyelenggaraan pelayanan publik terkait dengan tugas-tugas Kelurahan Balongsari.

* 1. **Fokus Penelitian**

Sebagai fokus dalam penelitian ini adalah tentang implementasi kebijakan pelayanan publik dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Kelurahan Balongsari Kota Surabaya. Atas dasar pada pokok kajian tersebut, maka penelitian difokuskan pada :

1. **Impolementasi UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Balongsari Kota Surabaya**

Teori implementasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan mengacu teori yang dikemukakan oleh Edwar III yang terdiri dari :

1. Interpretasi
2. Organisasi.
3. Aplikasi.
4. **Faktor Penghambat dan Pendukung**

Dalam penelitian ini ditetapkan faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan UU No. 25 Tahun 2009 pada Kantor Kelurahan Balongsari Kota Surabaya, adalah :

1. Faktor Komunikasi
2. Sumber Daya (*Resources*)
3. Faktor Sikap Pelaksana (*Disposisi*)
4. Faktor Struktur Birokrasi
   1. **Subyek dan Sumber Informan**

Implementator adalah seseorang yang memberikan gambaran atau ulasan tentang data-data atau obyek yang diimplementasikan yaitu tentang kebijakan pelayanan publik dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Kelurahan Balongsari Kota Surabaya. Untuk itu itu sebagai informan dalam penelitian ini adalah sebagai beriktut :

**Tabel 3.1.**

**Informan Penelitian**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **No.** | **Informan Penelitian** | **Jumlah** |
| 1  2  3  4 | Lurang Balongsari  Sekretaris Kelurahan  Pegawai Kelurahan  Masyarakat Penerima Pelayanan | 1  1  2  3 |
| **Jumlah** | | **6** |

Berdasar pada data informan tersebut, maka jumlah informan dalam penelitian ini yaitu sebanyak 6 orang

* 1. **Teknik Pengumpulan Data**

Menurut Yin (2006), prinsip studi diskriptif kualitatif yaitu menghubungkan berbagai bukti, baik itu merupakan hasil dari wawancara, observasi, dan penelusuran dokumen. Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. **Teknik Wawancara**

Wawancara mendalam (*in depth interview*), dilakukan untuk mendapatkan informasi/data empiris. Wawancara adalah sebuah dialog yang dilakukan oleh pewawancara untuk maksud tertentu. Sedangkan yang dimaksud wawancara mendalam mempunyai arti yang hamper sama dengan interview, tetapi memiliki kelebihan yaitu untuk mendalami informasi tentang sesuatu atau seseorang.” Wawancara mendalam dalam penelitian ini bersifat eksploratif yang diharapkan banyak memperoleh data dengan mengadakan dialog dengan sumber data.

1. **Teknik Dokumentasi**

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data melalui pencermatan dokumen atau arsip-arsip dari pihak terkait dengan penelitian. Guba dan Lincoln sebagaimana yang dikutip Moleong, mengatakan bahwa : “dokumen digunakan dalam penelitian, karena sebagai sumber ia bersifat stabil, data digunakan sebagai bukti dalam suatu pengkajian, sifatnya yang alamiah sesuai dengan konteks”. Teknik dokumentasi ini dimaksudkan untuk mendapatkan informasi atau data seperti dokumen sekolah, arsip dan sebagainya yang tersedia di Kantor Kelurahan Balongsari Kota Surabaya.’

* 1. **Teknik Analisis Data**

Dalam menganalisis data, penulis menggunakan analisa data deskriptif kualitatif. Dalam analisa diskriptif kualitatif dengan mengacu pada model analisis data yang telah dikembangkan oleh Huberman dan Miles menggunakan model interaktif dengan tiga prosedur yaitu : reduksi data, penyajian data, dan menarik kesimpulan.

Pengumpulan Data

Sajian Data

Reduksi Data

Penyimpulan Data

**Gambar 3.1.**

**Model Interaktif Analisis Data Diskriptif Kualitatif**

*(Huberman & Miles; dalam Faisal : 2009)*

Aspek penting yang terkait dengan penerapan Teknik ini adalah kemampuan dalam mengidentifikasi faktor-faktor yang termasuk dalam kategori kekuatan, kelemahan, peluang, dan tantangan. Kedua sisi internal dan eksternal dipadukan untuk menentukan strategi dan merumuskan upaya-upaya yang harus dilakukan dalam rencana untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas di Kantor Kelurahan Balongsari Kota Surabaya.

* 1. **Keabsahan Data**

Kriteria keabsahan penelitian ini , berdasarkan karakteristik menurut Lincoln dan Guba ada 4 kriteria utama yang menjamin kepercayaan dan kebenaran penelitian ini, yaitu : tingkat kepercayaan (*credibility*), keteralihan (*transferability*), kebergantungan (*dependability*), dan kepastian (*confirmability*) dari hasil penelitian ini, peneliti melakukan kegiatan *peer debriefing*, triangulasi dan *member check* serta berdiskusi secara terbuka dengan teman sejawat, dosen dan pembimbing (Maloeng, 2006).