

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian

Menurut Moleong (2005 dalam Nasution 2023) penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang bertujuan untuk memahami fenomena yang dialami oleh subjek penelitian seperti perilaku, persepsi, motivasi, dan tindakan. Penelitian ini dilakukan secara holistik, artinya peneliti melihat fenomena secara keseluruhan dan mendalam, bukan hanya bagian-bagian terpisah. Deskripsi dalam penelitian kualitatif diungkapkan dalam bentuk kata-kata dan bahasa, yang memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai pengalaman dan konteks yang dialami oleh subjek. Penelitian ini juga berfokus pada konteks khusus di mana fenomena tersebut terjadi, sehingga memberikan pemahaman yang lebih kaya dan bermakna. Selain itu, penelitian kualitatif sering memanfaatkan berbagai metode ilmiah yang memungkinkan peneliti untuk menggali informasi dengan lebih mendalam. Metode tersebut bisa mencakup wawancara mendalam, observasi, dan analisis dokumen, yang semuanya bertujuan untuk mendapatkan data yang lebih luas.

(Soehartono, 2002) mengemukakan bahwa metode penelitian merujuk pada pendekatan menyeluruh yang digunakan untuk mengidentifikasi atau mengumpulkan data yang diperlukan. Penting untuk membedakan metode ini dari teknik pengumpulan data, yang lebih spesifik dan diarahkan pada cara perolehan data. Saragih et al. (1994) menjelaskan bahwa metode penelitian merupakan alat penting dalam pendekatan ilmiah yang digunakan untuk mencari kebenaran, menemukan pengetahuan baru, atau mengatasi berbagai masalah yang ada.

Berdasarkan pemikiran Max Weber (1997) yang dipaparkan dalam karya (S. Mulyadi et al., 2018), penelitian kualitatif bukan hanya berfokus pada fenomena sosial, melainkan menggali makna di balik tindakan individu yang berkontribusi pada kemunculan fenomena sosial tersebut.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Merriam, sebagaimana dikutip oleh John W. Creswell, menjelaskan bahwa metode kualitatif adalah suatu pendekatan penelitian yang bersifat deskriptif, di mana peneliti menjelaskan secara mendetail makna dan pemahaman yang diperoleh melalui kata-kata, gambar, atau situasi tertentu. Tujuan dari pendekatan ini adalah untuk memahami konteks sosial, peristiwa, atau peran yang ada. Selain itu, John W. Creswell dalam bukunya (Hamid Patilima, 2005) menyatakan bahwa penelitian kualitatif melibatkan proses investigasi yang bertujuan untuk memahami fenomena sosial. Proses ini dilakukan dengan cara membandingkan, mengamati, meniru, serta mengkategorikan dan mengelompokkan objek yang diteliti.

Metode deskriptif merupakan suatu pendekatan dalam penelitian yang digunakan untuk menganalisis status dalam kelompok, sistem pemikiran, atau kelas peristiwa yang terjadi pada saat ini. Tujuan dari metode ini adalah untuk menyajikan deskripsi yang sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta, karakteristik, serta hubungan antarfenomena yang sedang diteliti (Nazir, 1983). Whitney (1960) menambahkan bahwa metode deskriptif melibatkan pencarian fakta dengan interpretasi yang tepat. Dalam konteks ini, peneliti dapat membandingkan fenomena tertentu, sehingga menghasilkan studi komparatif. Penelitian komparatif adalah jenis penelitian deskriptif yang bertujuan untuk

mencari jawaban mendasar mengenai hubungan sebab-akibat, dengan menganalisis faktor-faktor yang menyebabkan munculnya fenomena tertentu.

3.2 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Tasikmalaya, yang berlokasi di Kompleks Balekota Tasikmalaya, Jalan Letnan Harun No. 1, Kelurahan Sukamulya, Kecamatan Bungursari, Kota Tasikmalaya, Provinsi Jawa Barat. Lokasi ini dipilih karena merupakan unit pelaksana langsung dari Peraturan Walikota Tasikmalaya Nomor 14 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik, dan menjadi objek utama dalam proses analisis implementasi kebijakan yang dikaji dalam penelitian ini.

MPP Kota Tasikmalaya diresmikan pada 12 Oktober 2022, sebagai bagian dari upaya Pemerintah Kota untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan mengintegrasikan berbagai layanan dari instansi vertikal maupun perangkat daerah dalam satu tempat. Sebagai kota pertama di wilayah Priangan Timur yang membentuk MPP, Kota Tasikmalaya menjadi representasi penting dalam studi kebijakan pelayanan publik berbasis daerah.

3.3 Sasaran Penelitian

Sasaran dalam penelitian ini adalah individu dan institusi yang terlibat langsung dalam proses implementasi Peraturan Walikota Tasikmalaya Nomor 14 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik, baik sebagai pelaksana kebijakan maupun sebagai penerima layanan. Penelitian ini akan menargetkan lembaga kepentingan yang mempengaruhi kebijakan yang terdiri dari 31 instansi yang bekerja sama dengan MPP, Kepala DPMPTSP Kota Tasikmalaya

yang sekaligus berperan sebagai koordinator Mal Pelayanan Publik, Front Office Pelayanan di MPP. Selain itu, penelitian juga akan melibatkan individu warga yang sedang mengurus administrasi, perizinan dan layanan lainnya.

3.4 Sumber Data

Pengumpulan data dalam penelitian kualitatif dapat dilakukan melalui dua jenis sumber, yaitu sumber primer dan sumber sekunder. Sesuai dengan penjelasan (Saragih et al., 1994), data primer didefinisikan sebagai informasi yang dikumpulkan secara langsung oleh peneliti dari objek atau subjek yang sedang diteliti. Sementara itu, data sekunder merujuk pada semua informasi yang diperoleh tidak secara langsung dari objek yang diteliti, melainkan melalui sumber-sumber yang sudah ada sebelumnya. Data primer adalah informasi yang diperoleh langsung melalui proses wawancara dengan narasumber yang dianggap kredibel dan dapat dipercaya. Melalui wawancara ini, peneliti dapat menggali informasi yang lebih mendalam dan spesifik mengenai topik yang sedang diteliti, serta mendapatkan perspektif langsung dari orang-orang yang terlibat dalam fenomena tersebut. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk memperoleh data yang lebih kaya dan kontekstual, sehingga dapat memberikan pemahaman yang lebih baik tentang permasalahan yang diteliti.

Di sisi lain, data sekunder adalah informasi yang didapatkan dari sumber-sumber lain seperti buku, jurnal, artikel, dan dokumen-dokumen yang relevan. Data sekunder ini berfungsi untuk mendukung dan melengkapi informasi yang diperoleh dari data primer. Dengan memanfaatkan data sekunder, peneliti dapat memperkuat analisis dan argumen yang diajukan dalam penelitian. Sumber-sumber ini juga

membantu memberikan konteks yang lebih luas terhadap permasalahan yang sedang dibahas, serta memudahkan peneliti dalam mengidentifikasi tren, pola, atau teori yang telah ada sebelumnya. Kombinasi antara data primer dan data sekunder sangat penting dalam penelitian ini, karena masing-masing memiliki keunggulan tersendiri. Data primer memberikan keakuratan dan kedalaman informasi dari sudut pandang narasumber, sementara data sekunder memberikan latar belakang dan landasan teoritis yang diperlukan. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan temuan yang komprehensif dan valid, serta memberikan kontribusi signifikan terhadap pemahaman isu yang diteliti (Nasution 2023)

3.5 Teknik penentuan Informan

Teknik yang digunakan untuk menentukan informan dalam penelitian ini adalah *Non-Probability Sampling*, yang merupakan metode pengambilan sampel di mana elemen-elemen dalam populasi tidak memiliki peluang yang sama untuk dipilih sebagai sampel. Dalam konteks ini, peneliti menerapkan *purposive sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel yang dilakukan secara sengaja dengan memilih individu yang dianggap dapat mewakili karakteristik populasi yang diteliti (Pasolong, H., 2020).

Menurut (Soehartono, 2002), *purposive sampling* adalah suatu teknik di mana pemilihan anggota sampel bergantung pada pertimbangan subjektif pengumpul data. Pengumpul data, setelah mendapatkan penjelasan dari peneliti tentang tujuan dan maksud penelitian, akan menentukan individu-individu yang dianggap paling relevan untuk dijadikan sampel. Dengan demikian, penentuan

sampel tidak bersifat acak, melainkan disesuaikan dengan kriteria tertentu yang mendukung tujuan penelitian.

Purposive sampling melibatkan pengambilan data berdasarkan kriteria tertentu. Kriteria ini dapat mencakup pertimbangan bahwa individu tersebut memiliki kemampuan untuk memberikan jawaban yang relevan dan mendalam mengenai topik yang diharapkan, atau bahwa individu tersebut memiliki otoritas atau pengetahuan yang cukup untuk memudahkan peneliti dalam mengeksplorasi objek penelitian. Dengan demikian, teknik ini memungkinkan peneliti untuk mendapatkan informasi yang lebih akurat dan mendalam dari informan yang dipilih (Sugiyono, 2020). Berdasarkan teknik *purposive sampling* tersebut maka informan peneliti ini adalah:

- 1) Kepala Dinas DPMPTSP atau Koordinator MPP
- 2) 5 dari 31 Instansi yang paling banyak dikunjungi oleh masyarakat yakni Dinas Sosial, DPMPTSP, Disdukcapil, Dinas Kesehatan dan SAMSAT.
- 3) Front Office Pelayanan 5 instansi teratas.
- 4) Masyarakat yang sedang mengurus administrasi, perizinan, dan layanan lainnya.

3.6 Teknik Pengumpulan Data

3.6.1 Interview (wawancara)

Menurut (Soehartono, 2002), wawancara dapat diartikan sebagai metode pengumpulan data yang dilakukan melalui penyampaian pertanyaan secara langsung oleh pewawancara kepada responden. Jawaban yang diberikan oleh responden kemudian dicatat atau direkam menggunakan perangkat perekaman. Di

sisi lain, (saragih et al., 1994) mengungkapkan bahwa wawancara termasuk dalam kategori observasi atau teknik pengumpulan data secara tidak langsung, di mana upaya dilakukan untuk mendapatkan informasi melalui pertanyaan lisan yang dibalas secara verbal juga.

Esterberg (2002 dalam sugiyono, 2020) menjelaskan bahwa wawancara adalah interaksi antara dua orang atau lebih yang bertujuan untuk bertukar informasi dan ide melalui proses tanya jawab, sehingga memungkinkan konstruksi makna terkait topik tertentu. Susan Stainback (1988) menambahkan bahwa melalui wawancara, peneliti dapat memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai perspektif partisipan dalam menginterpretasikan situasi dan fenomena yang terjadi, yang tidak dapat diungkapkan hanya melalui observasi. Dalam penelitian ini, wawancara akan dimulai dengan menggunakan pendekatan wawancara terstruktur, di mana peneliti akan mencatat informasi yang ingin diperoleh. Oleh karena itu, sebelum melakukan wawancara, pengumpul data telah menyiapkan instrumen penelitian berupa daftar pertanyaan tertulis yang telah dirancang sebelumnya.

Dengan menggunakan wawancara terstruktur, peneliti dapat melibatkan beberapa pewawancara sebagai pengumpul data. Selain itu, dalam proses wawancara, pengumpul data tidak hanya membawa instrumen sebagai panduan, tetapi juga dapat memanfaatkan alat bantu seperti *tape recorder* atau gambar untuk mendukung kelancaran pelaksanaan wawancara. Di samping itu, peneliti juga akan menerapkan wawancara tidak terstruktur untuk menggali informasi yang lebih mendalam dan terfokus pada tujuan tertentu (Sugiyono, 2023). Pendekatan ini

memungkinkan peneliti untuk mendapatkan wawasan yang lebih kaya dan komprehensif dari partisipan.

3.6.2 Observasi

Menurut (Soehartono, 2002), observasi atau pengamatan dapat dijelaskan sebagai suatu proses pengukuran yang dilakukan dengan memanfaatkan kemampuan indera penglihatan, tanpa melibatkan pengajuan pertanyaan. Sedangkan Flick (2002 dalam Mulyadi et al., 2018) mencatat bahwa observasi merupakan suatu keterampilan yang digunakan dalam kehidupan sehari-hari, yang disusun secara sistematis sebagai metode dalam penelitian kualitatif. Sutrisno Hadi (1986) menyatakan bahwa observasi adalah suatu proses yang kompleks, terdiri dari berbagai aspek biologis dan psikologis. Di antara aspek-aspek tersebut, dua yang paling signifikan adalah proses pengamatan dan memori. Teknik ini umumnya diterapkan dalam penelitian yang berkaitan dengan proses kerja, terutama ketika jumlah responden yang diamati tidak terlalu besar.

Dalam penelitian ini, peneliti akan terlibat langsung dalam aktivitas yang berlangsung di Mal Pelayanan Publik untuk mengamati bagaimana proses pelayanan dilaksanakan. Melalui interaksi langsung dan pengamatan, peneliti dapat menangkap nuansa dan dinamika yang mungkin tidak terlihat dalam analisis data lainnya. Pendekatan ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif mengenai implementasi pengelolaan sampah di daerah yang diteliti, serta mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan atau perhatian lebih lanjut (Abdussamad, 2021).

3.6.3 Dokumentasi

Menurut (Soehartono, 2002), dokumentasi diartikan sebagai metode pengumpulan data yang tidak dilakukan secara langsung kepada objek penelitian. Dokumen yang menjadi objek kajian dapat dibedakan menjadi dua jenis, yaitu dokumen primer dan dokumen sekunder. Dokumen primer adalah catatan yang dibuat oleh individu yang secara langsung mengalami suatu peristiwa, sedangkan dokumen sekunder berasal dari laporan yang ditulis oleh orang lain mengenai peristiwa tersebut. Dokumen dapat didefinisikan sebagai catatan yang merefleksikan peristiwa yang telah terjadi di masa lalu. Dokumen ini dapat hadir dalam berbagai bentuk, termasuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental yang dihasilkan oleh individu.

Dalam penelitian ini, dokumen tertulis yang digunakan mencakup peraturan dan kebijakan yang berfungsi sebagai sumber hukum yang relevan untuk Mal Pelayanan Publik. Dokumen tertulis ini sangat penting karena memberikan kerangka hukum yang mendasari operasional dan pelayanan yang diberikan oleh institusi tersebut. Selain itu, penelitian ini juga memanfaatkan dokumen dalam bentuk gambar. Gambar-gambar ini berfungsi sebagai pelengkap yang mendukung metode observasi dan wawancara dalam konteks penelitian kualitatif.

Dengan menyertakan gambar, peneliti dapat meningkatkan keandalan data yang diperoleh, karena visualisasi dapat memberikan bukti yang lebih konkret mengenai fenomena yang sedang diteliti. Foto-foto yang akan disertakan dalam penelitian ini dipilih secara selektif untuk mencerminkan kondisi nyata atau fakta yang ditemukan selama proses pengumpulan data. Penggunaan gambar yang

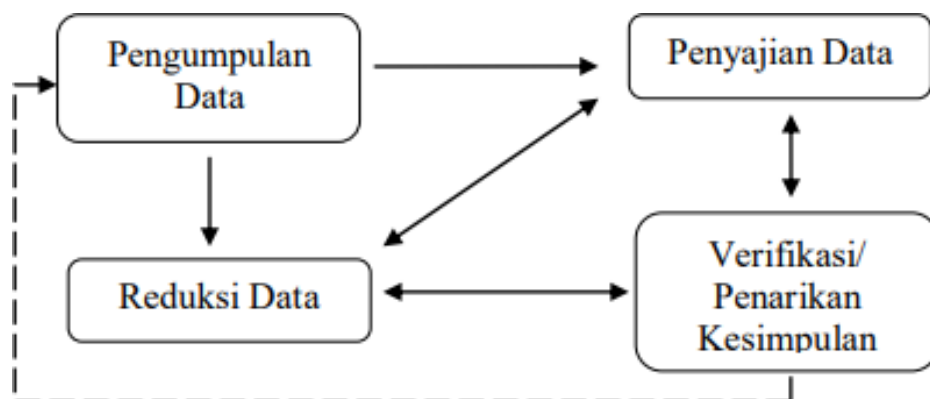
relevan tidak hanya memperkaya informasi yang dikumpulkan, tetapi juga membantu dalam memberikan konteks yang lebih mendalam terhadap situasi yang ada di Mal Pelayanan Publik.

3.7 Teknik Analisis Data

3.7.1 Metode Analisis Data

Miles dan Huberman (1984 dalam Sarosa, 2021) menyatakan bahwa analisis data kualitatif dilakukan melalui proses interaktif yang berlanjut hingga mencapai kesimpulan akhir, di mana data dianggap sudah jenuh. Proses analisis ini terdiri dari tiga aktivitas utama: yaitu reduksi data atau *data reduction*, penyajian data atau *data display*, dan penarikan kesimpulan atau *conclusion drawing* dan verifikasi atau *verification*. Proses analisis data menggunakan model analisis data interaktif Miles dan Huberman dapat dilihat pada bagan berikut:

Gambar 3.1 Analisis Data Interaktif Model Miles dan Huberman



(Sumber: Model Analisis Data Interaktif Miles dan Huberman)

Gambar di atas merupakan diagram alur yang menggambarkan proses pengolahan data menurut Miles dan Huberman. Diagram ini mencakup empat langkah utama: pengumpulan data, reduksi data, sajian data, dan penarikan kesimpulan. Setiap langkah saling terhubung, menunjukkan bahwa pengolahan data adalah proses yang bersifat iteratif dan saling terkait. Langkah-langkah ini penting untuk memastikan hasil analisis data yang valid dan dapat dipercaya dalam penelitian.

1). *Data Collection* (Pengumpulan Data)

Proses pengumpulan data merupakan elemen fundamental dalam setiap penelitian, khususnya dalam pendekatan kualitatif. Metode yang digunakan untuk mengumpulkan data meliputi observasi yang mendalam, wawancara, serta analisis dokumentasi. Semua data yang diperoleh melalui metode tersebut akan digabungkan dalam suatu pendekatan triangulasi guna meningkatkan validitas dan keandalan data. Selama fase pengumpulan ini, peneliti mengamati dan mencatat secara intensif berbagai aspek dari situasi sosial atau objek yang menjadi fokus kajian. Era awal penelitian menuntut peneliti untuk melakukan eksplorasi awal yang komprehensif terhadap konteks sosial yang diteliti. Setiap elemen yang teramati dan terdengar akan direkam dan didokumentasikan dengan cermat. Proses ini berlangsung selama beberapa minggu sehingga memungkinkan peneliti untuk memperoleh informasi yang melimpah. Dengan demikian, data yang terkumpul tidak hanya kaya tetapi juga representatif, memberikan fondasi yang solid untuk analisis selanjutnya.

2). *Data Reduction* (Reduksi Data)

Setelah peneliti mengumpulkan sejumlah besar data, langkah berikutnya adalah melakukan analisis melalui proses yang dikenal sebagai reduksi data. Proses ini melibatkan identifikasi dan pemilihan informasi yang esensial, serta penentuan tema dan pola yang terdapat dalam data. Dengan mereduksi data, peneliti dapat memperoleh pemahaman yang lebih terperinci, yang sekaligus memfasilitasi pengumpulan data tambahan di masa mendatang dan pencarian informasi saat diperlukan. Keputusan mengenai elemen mana yang harus dipertimbangkan dalam reduksi ini biasanya didasari oleh teori yang relevan dan tujuan penelitian yang hendak dicapai. Reduksi data bukan hanya sekadar pemfilteran informasi, melainkan juga memerlukan pendekatan pemikiran yang sensitif serta kedalaman wawasan yang tinggi. Dalam proses ini, peneliti dituntut untuk menggunakan kecerdasan analitis untuk menavigasi kompleksitas data yang ada. Dengan mempertimbangkan konteks dan tujuan penelitian, reduksi data berfungsi sebagai fondasi untuk langkah-langkah selanjutnya dalam analisis, yakni penyajian data dan penarikan kesimpulan, yang kesemuanya berkontribusi pada integritas dan validitas penelitian yang dilakukan.

3). *Data Display* (penyajian Data)

Setelah proses reduksi data dilaksanakan, langkah berikutnya adalah penyajian data yang efektif. Penyajian ini dapat dilakukan dalam berbagai format, seperti penjelasan ringkas, diagram, hubungan antar kategori, ataupun flowchart. Menurut Miles dan Huberman (1984), untuk menyajikan data dalam konteks penelitian kualitatif, format naratif dalam bentuk teks adalah yang paling sesuai.

Dengan menyajikan data secara komprehensif, peneliti dapat lebih mudah memahami fenomena yang diteliti serta merencanakan langkah-langkah selanjutnya berdasarkan hasil pemahaman tersebut. Data yang tersaji dengan baik tidak hanya akan meningkatkan pemahaman, tetapi juga memberikan dasar yang kuat untuk penarikan kesimpulan dan verifikasi. Oleh karena itu, memperhatikan cara penyajian data dalam penelitian kualitatif merupakan hal yang krusial dalam mencapai hasil yang valid dan dapat diandalkan. Penyajian data yang baik akan berdampak positif pada kualitas interpretasi hasil penelitian, sehingga memberikan manfaat yang lebih besar bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

4). *Conclusion Drawing* (Verification)

Menurut Miles dan Huberman, proses penelitian selanjutnya melibatkan penarikan kesimpulan dan tahap verifikasi. Kesimpulan awal yang dihasilkan bersifat tentatif dan dapat mengalami perubahan jika tidak didukung oleh bukti-bukti yang kuat selama fase pengumpulan data berikutnya. Apabila kesimpulan tersebut dapat diperkuat oleh data yang valid dan konsisten dari lapangan, maka kesimpulan itu dinyatakan kredibel. Dengan demikian, hasil kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan jawaban yang memadai terhadap pertanyaan penelitian yang telah dirumuskan sebelumnya. Oleh karena itu, penting untuk memastikan bahwa setiap kesimpulan yang diambil didasarkan pada data yang komprehensif dan analisis yang mendalam, sehingga dapat memperkuat validitas penelitian secara keseluruhan.

3.7.2 Validitas Data

Berdasarkan penjelasan (saragih et al., 1994:56), validitas berkaitan erat dengan konsep yang diterapkan serta argumentasi yang mendasari penggunaan konsep tersebut. Selanjutnya, proses ini menentukan identitas, jumlah, dan batasan interpretasi dari data yang telah dikumpulkan. Di sisi lain, menurut (Soehartono, 2002), instrumen pengukuran yang dikembangkan harus secara akurat mengukur variabel yang ditentukan, bukan variabel lain. Mengingat bahwa variabel dalam ilmu sosial sering kali bersifat abstrak, terdapat kemungkinan bahwa skala pengukuran yang dihasilkan justru mengukur variabel yang berbeda dari yang ingin dianalisis oleh peneliti. Jika kondisi ini terjadi, maka instrumen pengukuran tersebut dianggap tidak valid. Oleh karena itu, penting bagi suatu skala pengukuran untuk memenuhi kriteria validitas.

Validitas merujuk pada derajat ketepatan suatu instrumen pengukur dalam mencerminkan apa yang ingin diukur. Dengan kata lain, suatu alat ukur dapat dianggap valid jika ia berhasil dalam memperoleh data yang dapat dipercaya dan relevan. Di samping itu, validitas data sangat dipengaruhi oleh kondisi psikologis responden saat wawancara. Responden harus mampu memberikan jawaban secara jujur dan tanpa tekanan dari peneliti atau pihak lain, sehingga data yang diperoleh dapat dianggap sebagai informasi yang valid dan kredibel (Pasolong, H., 2020). Dalam upaya memastikan kredibilitas data, pendekatan triangulasi menjadi sangat krusial. Triangulasi mengintegrasikan tiga metode pengumpulan data, yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Dengan menerapkan ketiga teknik tersebut, diharapkan data yang diperoleh akan lebih komprehensif dan dapat

dipercaya (sugiyono, 2020). Pendekatan ini membantu peneliti untuk memverifikasi informasi yang dikumpulkan dan menambah keandalan hasil penelitian.

3.8 Jadwal Penelitian

Tabel 3.1 Jadwal Penelitian

No	Jenis Kegiatan	Bulan				
		Mei	Jun	Jul	Agust	Sept
1	Pengajuan Judul					
2	Penyusunan Proposal					
3	Pengurusan Izin Penelitian					
4	Penelitian Lapangan					
5	Pengolahan dan Analisis Data					
6	Penyusunan Hasil Penelitian					
7	Laporan Hasil Penelitian					