

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian

3.1.1 Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian menentukan esensi dari sebuah penelitian, dengan menggunakan pendekatan penelitian yang sesuai akan mempermudah peneliti pada saat di mulainya menentukan rumusan masalah dan tujuan penelitian. Pendekatan yang dilakukan haruslah selaras dengan yang dibutuhkan pada saat mengadakan penelitian pendekatan yang sesuai menjadikan penelitian lebih konsisten dan terarah.

Sebuah penelitian disebut valid jika di dalamnya didukung fakta yang dapat dibuktikan secara empiris, penggunaan data yang akurat, dalam penelitian ini adalah dengan cara membaca dan menemukan makna simbolik pada objek penelitian yang relevan sesuai dengan konteks yang dibutuhkan sehingga memunculkan makna dan interpretasi yang tepat dan akurat. Pendekatan penelitian secara metodologis lebih menekankan pada cara mengumpulkan, memproses, menganalisis, serta menginterpretasi data. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif yaitu dengan mencari dan menemukan mengumpulkan data yang berupa kata, frasa, kalimat atau simbol yang relevan (bukan berupa angka) kemudian dianalisis agar dapat diinterpretasikan.

Adapun beberapa pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian kualitatif yaitu:

1. Naratif

Penelitian naratif biasanya berfokus pada studi satu orang atau individu tunggal dan bagaimana individu itu memberikan makna terhadap pengalamannya melalui cerita-cerita yang disampaikan, pengumpulan data dengan cara mengumpulkan

cerita, pelaporan pengalaman individu, dan membahas arti pengalaman itu bagi individu (Cresswell, 2014).

2. Fenomenologi

Penelitian fenomenologi lebih mengutamakan pada mencari, mempelajari dan menyampaikan arti fenomena, peristiwa yang terjadi dan hubungannya dengan orang-orang biasa dalam situasi tertentu. Penelitian kualitatif termasuk dalam penelitian kualitatif murni karena dalam pelaksanaannya didasari pada usaha memahami serta menggambarkan ciri-ciri intrinsik dari fenomena-fenomena yang terjadi pada diri sendiri (Eko Sugianto, 2015:13).

3. Studi Kasus

Menurut Creswell (2014) menyatakan “studi kasus merupakan strategi penelitian untuk menyelidiki secara cermat suatu hal dengan pengumpulan informasi lengkap menggunakan berbagai prosedur pengumpulan data. Selain itu, studi kasus juga dilakukan untuk memperoleh pengertian yang mendalam dan menganalisa secara lebih intensif tentang sesuatu terhadap individu, kelompok, atau situasi”.

Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan penelitian studi kasus, yaitu penulis mengumpulkan data penelitian dan literatur-literatur lainnya dan kemudian menguraikannya secara rinci untuk mengetahui permasalahan penelitian dan mencari penyelesaiannya.

3.1.2 Jenis Penelitian

Jenis penelitian dapat dikelompokkan menurut tujuan, pendekatan, tingkat *eksplansi*, dan analisis serta jenis data. Dengan mengetahui jenis-jenis penelitian tersebut maka penelitian diharapkan dapat melihat metode yang paling efektif dan efisien untuk mendapat informasi yang akan digunakan untuk memecahkan masalah. Ada beberapa jenis penelitian menurut Suliyanto (2018) dibagi menjadi:

1. Riset kualitatif adalah riset yang didasarkan pada data-data kualitatif yaitu tidak berbentuk angka dan bilangan sehingga hanya berbentuk pertanyaan-pertanyaan atau kalimat.
2. Riset kuantitatif adalah riset yang didasarkan pada data kuantitatif yaitu berbentuk angka dan bilangan.
3. Riset gabungan/kombinasi adalah riset yang menggunakan data kualitatif dan kuantitatif.

Berdasarkan pendapat di atas, peneliti menarik kesimpulan bahwa jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif, karena dalam pengelolaan datanya akan menggunakan pertanyaan-pertanyaan atau kalimat.

3.2 Variabel Penelitian

Variabel penelitian pada dasarnya suatu hal yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi yang berkaitan penelitian. “Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya” (Sugiyono, 2019: 68). Adapun variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Budaya Organisasi, dengan indikator:
 - Pelaksanaan Norma
 - Pelaksanaan Nilai-Nilai
 - Kepercayaan
 - Pelaksanaan Kode Etik
2. Mutu Pelayanan, dengan indikator:
 - *Tangible*/fakta langsung
 - *Realibility*/keandalan
 - *Responsiveness*/kemampuan tanggapan
 - *Assurance*/tanggungan
 - *Empathy*/empati

3.3 Lokasi dan Jadwal Penelitian

3.3.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini berlokasi di Kantor Camat Afulu, di Jl. Afulu Kecamatan Afulu Kabupaten Nias Utara.

3.3.2 Jadwal penelitian

Penelitian ini dilaksanakan selama 4 (Empat) bulan meliputi persiapan, pelaksanaan dan pelaporan hasil penelitian.

Tabel 3.1
Jadwal Penelitian

No	Uraian	Bulan															
		Mei				Juni				Juli				Agustus			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Penyusunan Proposal																
2	Pengajuan Proposal																
3	Seminar Proposal																
4	Perbaikan Proposal																
5	Pengumpulan Data Penelitian																
6	Penulisan Skripsi																
7	Bimbingan Skripsi																
8	Sidang Meja Hijau																

Sumber: Olahan Peneliti, 2023

3.4 Sumber Data

Sumber data adalah segala sesuatu yang dapat memberikan informasi mengenai penelitian terkait. Untuk mencapai sebuah kesimpulan penelitian yang akan dilakukan membutuhkan sumber informasi yang disebut dengan data. Data yang dikumpulkan oleh peneliti kemudian diolah sehingga menghasilkan informasi yang berguna bagi penelitian tersebut. Dalam pengumpulan data, peneliti dua sumber data dalam pengumpulan data yaitu:

1. Data Primer

Menurut Sugiyono (2019: 193) yang di maksud dengan “data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data”. Data dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber

pertama atau tempat objek penelitian dilakukan. Peneliti menggunakan hasil wawancara yang didapatkan dari informan mengenai topik penelitian sebagai data primer.

2. Data sekunder

Menurut Sugiyono (2019: 193) menyatakan bahwa “data sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpulan data. Data sekunder didapatkan dari sumber yang dapat mendukung penelitian antara lain dari dokumentasi dan literatur.”

Berdasarkan pendapat diatas sumber data yang digunakan oleh peneliti adalah data primer dimana peneliti mengumpulkan informasi secara langsung dari sumber narasumber dan data sekunder dimana suatu penelitian yang di peroleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara atau pihak lain dalam bentuk dokumentasi dan literatur.

3.5 Instrumen Penelitian

Menurut purwanto (2018) menyatakan bahwa “instrumen penelitian pada dasarnya alat yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian. Instrumen penelitian dibuat sesuai dengan tujuan pengukuran dan teori yang digunakan sebagai dasar.” Dalam penelitian kualitatif intrumen utamanya adalah peneliti sendiri, namun selanjutnya setelah fokus penelitian jelas, maka kemungkinan akan dikembangkan instrumen penelitian yang lain.

Dalam penelitian ini, penulis bertindak sebagai instrumen sekaligus sebagai pengumpul data. Adapun instrumen penelitian yang digunakan untuk mendukung teknik pengambilan data agar tidak keluar dari judul yang diangkat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pedoman Observasi

Dalam penelitian ini, instrumen pedoman observasi dilakukan dengan mendeskripsikan dalam pengamatan pelaksanaan budaya organisasi. Mendeskripsikan apa saja yang dilakukan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat selama aktifitas kantor berlangsung.

2. Pedoman Wawancara

Pedoman wawancara digunakan untuk mendapatkan data yang tidak dapat hanya diamati. Dalam penelitian ini, pedoman wawancara berisi tentang

pertanyaan mengenai budaya organisasi dalam meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat.

3. Dokumentasi

Mengumpulkan data dan informasi yang dapat mendukung penelitian dalam bentuk arsip, buku, dokumen, tulisan, angka dan gambar. Dokumentasi yang dikumpulkan adalah dokumen yang berkaitan dengan budaya organisasi dalam meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat.

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan hal yang sangat penting dalam metode ilmiah karena pada umumnya data yang dikumpulkan digunakan, kecuali untuk penelitian eksploratif dan untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan. “Teknik pengumpulan data sebagai langkah yang paling strategis dalam penelitian karena tujuan utama dari penelitian tersebut adalah untuk mendapatkan data.” (Sugiyono, 2013)

Untuk memperoleh data yang valid dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara sebagai berikut :

a. Observasi

Haryono (2020: 19) menyatakan bahwa, “observasi dalam penelitian kualitatif dilakukan dengan cara terjun langsung kelapangan untuk mengamati perilaku dan aktivitas yang ingin diteliti. Peneliti dapat terjun langsung menjadi partisipan dalam pengumpulan data atau menjadi nonpartisipan yang hanya mengamati.”

Dengan menggunakan metode observasi lapangan langsung, peneliti melakukan pengamatan secara langsung mengenai kegiatan dan kondisi lokasi tempat penulis melakukan penelitian pada Kantor Camat Afulu, Kecamatan Afulu, Kabupaten Nias Utara dan mencatat semua informasi yang ada yang mendukung penyusunan tugas akhir ini.

b. Wawancara (*interview*)

Menurut mardawani (2020: 50-52) menyatakan bahwa teknik yang digunakan dalam penelitian kualitatif ialah wawancara mendalam. Wawancara mendalam merupakan sebuah proses untuk memperoleh

informasi atau keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara bertatap muka secara langsung antara pewawancara dengan narasumber dengan menggunakan atau tanpa menggunakan pedoman.

Peneliti mengadakan tanya jawab secara langsung baik secara formal maupun non formal dengan pihak-pihak yang terkait dalam permasalahan yang akan dibahas dalam penulisan penelitian, yaitu mengenai Peran Budaya Organisasi dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan kepada Masyarakat di Kantor Camat Afulu, Kecamatan Afulu, Kabupaten Nias Utara

c. Dokumentasi

“Dokumentasi merupakan suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk arsip, buku, dokumen, tulisan, angka dan gambar yang berwujud laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian” Sugiyono (2015: 329)

Dokumentasi yaitu mengumpulkan bahan-bahan yang tertulis berupa data-data yang diperoleh dari Kantor Camat Afulu, Kecamatan Afulu, Kabupaten Nias Utara

3.7 Teknik Analisis Data

Analisis data kualitatif dilakukan apabila data empiris yang diperoleh adalah data kualitatif berupa kumpulan berwujud kata-kata dan bukan rangkaian angka serta tidak dapat disusun dalam kategori-kategori/struktur klasifikasi. Data bisa saja dikumpulkan dalam aneka macam cara (observasi, wawancara, intisari dokumen, pita rekaman) dan biasanya diproses terlebih dahulu sebelum siap digunakan (melalui pencatatan, pengetikan, penyuntingan, atau alih-tulis), tetapi analisis kualitatif tetap menggunakan kata-kata yang biasanya disusun ke dalam teks yang diperluas, dan tidak menggunakan perhitungan matematis atau statistika sebagai alat bantu analisis

Menurut sugiyono (2019) menyatakan analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Pada saat wawancara, peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban, yang diwawancarai. Bila jawaban yang diwawancarai setelah dianalisis terasa belum memuaskan, maka peneliti akan melanjutkan pertanyaan lagi, sampai tahap tertentu, diperoleh data yang dianggap kredibel. Aktivitas dalam analisis

data, yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan dan verifikasi, yang disebut dengan Analisis Data Model Miles and Huberman.

1. Pengumpulan Data

Dalam penelitian kualitatif pengumpulan data dengan observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi atau gabungan ketiganya (triangulasi). Pengumpulan data dilakukan sehari-hari, mungkin berbulan-bulan, sehingga data yang diperoleh akan banyak. Pada awal peneliti melakukan penjelajahan secara umum terhadap situasi sosial/obyek yang diteliti, semua yang dilihat dan didengar direkam semua. Dengan demikian peneliti akan memperoleh data yang sangat banyak dan sangat bervariasi.

2. Reduksi Data

Data yang diperoleh dari lapangan cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Seperti yang telah dikemukakan, semakin lama peneliti ke lapangan, maka jumlah data akan semakin banyak, kompleks dan rumit, sehingga untuk itu perlu segera dilakukan analisis data melalui reduksi data. Mereduksi data berarti merangkum, memilih dan memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Kemudian dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.

3. Penyajian Data

Penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart, dan sejenisnya. Pada penelitian kualitatif yang paling sering digunakan untuk menyajikan data adalah dengan teks yang bersifat naratif. Dengan menyajikan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut.

4. Kesimpulan dan Verifikasi Data

Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Kemudian apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel. Dengan demikian kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan temuan baru yang belum pernah ada.