

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Tempat dan waktu penelitian

1. Tempat penelitian

Penelitian dilakukan penulis pada Lembaga Administrasi Negara divisi biro hukum dan hubungan masyarakat, sub bagian hubungan masyarakat yang beralamat di Jl. Veteran Gambir No.10, Gambir, Jakarta Pusat. Lembaga Administrasi Negara memiliki website yang dapat di akses melalui lan.go.id. Lembaga Administrasi Negara lembaga yang di dirikan pemerintah untuk melaksanakan tugas mengkaji kebijakan dan pengembangan inovasi administrasi, pembinaan dukungan administrasi, penyusun kebijakan mutu ASN, pemberi fasilitasi kegiatan intansi dalam bidang administrasi, dan penyelenggaraan pendidikan ASN. Observasi dilakukan untuk menganalisis pelayanan publik yang di lakukan Lembaga Administrasi Negara dan kendala yang dihadapi saat melakukan aktivitas pelayanan melalui website ppid.

2. Waktu penelitian

Waktu penelitian ini dilaksanakan oleh penulis terhitung mulai bulan Januari 2023 sampai dengan Juni 2023, dengan rincian sebagai berikut :

no	Kegiatan	Jan 2023	Feb 2023	Mar 2023	April 2023	Mei 2023	Juni 2023	Juli 2023
1.	Pengajuan proposal							
2.	Pelaksanaan							
3	Penyusunan – bab 1-2							
4	Penyusunan bab 3							
5	Penyusunan bab 4-5							
6	Penyusunan akhir penelitian							

Tabel 3. 1 Waktu Penelitian

Sumber : Data dikelola oleh Penulis

B. Desain Penelitian

Metode kualitatif yang digunakan penulis dalam penelitian ini, metode kualitatif di artikan sebagai metode penelitian untuk mempelajari kenyataan melalui proses berpikir induktif. (Khilmiyah, 2016). Pendekatan kualitatif didasarkan pada studi kasus, Studi kasus adalah eksplorasi suatu sistem dengan waktu terbatas melalui pengumpulan data yang mendalam dan melibatkan

berbagai sumber informasi suatu konteks.(Yohanda, 2020). Studi kasus menjadi metode pemberi kerangka atau prosedur penelitian. Instrumen penelitian pada penelitian ini adalah penulis sendiri. Dalam Penelitian ini, penulis akan mengeksplorasi mengenai pelayanan publik, bagaimana sistem pelayanan yang dilakukan Lembaga Administrasi Negara, kendala yang di hadapi oleh petugas, faktor-faktor yang mendukung dan penghambat dalam menyelenggarakan pelayanan serta Dampak dari sistem pelayanan terhadap petugas pelayanan dan Lembaga Administrasi Negara.

C. Informan

Dalam penelitian ini purposive sampling adalah metode pengambilan sampel yang penulis gunakan. Purposive sampling merupakan cara pemilihan sumber data yang dipilih sendiri oleh penulis dengan mempertimbangkan faktor-faktor tertentu. (S. C. Putri., 2021). Unit analisis dalam penelitian ini adalah petugas pengedali layanan ppid yang telah bekerja selama lebih dari 5 tahun dan karyawan pengguna layanan ppid. Jumlah partisipan dalam penelitian ini adalah 4 orang dari divisi Biro hukum dan hubungan masyarakat sub bagian Hubungan Masyarakat serta divisi Biro Sumber Daya Manusia dan Umm sub bagian Umum. Fokus penelitian ini adalah mengetahui pelayanan yang di lakukan Lembaga Administrasi Negara dan kendala yang di hadapi petugas saat menanggapi laporan pengaduan dan permohonan informasi melalui website ppid. Alasan penulis melakukan wawancara agar mendapatkan informasi yang lengkap dan mendalam mengenai permasalahan yang terjadi.

D. Teknik Pengumpulan Data

Penyusunan Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data, teknik pengumpulan data yang dilakukan penulis yaitu :

a. Observasi

Penulisan untuk sebuah karya ilmiah harus sesuai dengan aspek yang sudah di amati. Pengamatan yang di lakukan menggunakan teknik observasi. Observasi menurut Zaedi & Rizkia (2019) pengamatan terhadap proses atau objek secara dekat dengan tujuan mengetahui pengetahuan dari sebuah kejadian berdasarkan pengetahuan dan informasi sebelumnya. Teknik observasi digunakan oleh penulis untuk membuktikan sebuah persepsi berdasarkan fakta yang ada di lapangan.

b. Studi kepustakaan

Studi kepustakaan menurut M. Sari (2020) kegiatan yang dilakukan dengan menggabungkan data dan informasi dengan bantuan referensi sebelumnya seperti buku, artikel, catatan serta jurnal terkait dengan permasalahan yang ingin di pecahkan. Ciri utama studi kepustakaan yaitu peneliti berhadapan langsung dengan teks atau data dari lapangan, data pustaka siap, peneliti berhadapan langsung dengan sumber yang tersedia, data kepustakaan pada umumnya bersifat sekunder, penulis memperoleh bahan dari tangan kedua bukan data orisinil dari data tangan pertama di lapangan, dan kondisi data kepustakaan tidak di batasi oleh ruang dan waktu. Maka dari itu peneliti menggunakan teknik studi pustaka agar dapat data yang diperoleh relevan atau tidak dengan teori sebelumnya.

c. Wawancara

Wawancara menurut Mantja merupakan komunikasi atau percakapan dua orang yang terarah dengan tujuan mengumpulkan informasi. (dalam Saktisyahputra, 2019). Peneliti menggunakan teknik pengumpulan data dengan wawancara agar mendapatkan informasi data serta penjelasan permasalahan penelitian secara lisan dari sumber yang menangani permasalahan tersebut. Data hasil wawancara tersebut dapat menjadikan pendukung dari fakta dan bukti yang ditemukan oleh penulis di lapangan.

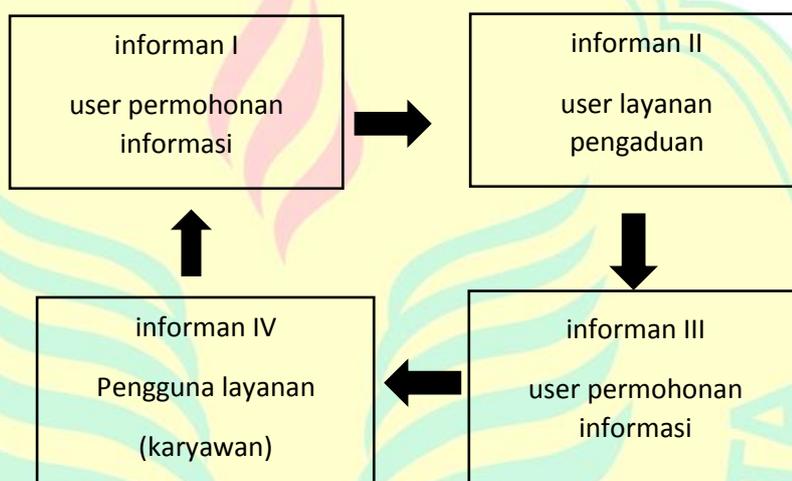
d. Dokumentasi

Kegiatan dokumentasi merupakan Kegiatan mengumpulkan, mengolah, menemukan kembali sebuah informasi. Dokumentasi menurut ulfah pengumpulan data melalui dokumen asli seperti catatan, arsip, gambar dan keterangan lain mendukung penelitian. Penulis menggunakan cara pengumpulan data dengan dokumentasi agar data yang diperoleh memiliki bukti fisik yang akurat.(Dalam Tanjung., 2022).

E. Teknik Keabsahan Data

Teknik triangulasi digunakan dalam penelitian ini sebagai metode keabsahan data. Menurut Moloeng triangulasi adalah metode validasi data dengan membandingkan sumber-sumber dari mana data itu dikumpulkan. Penelitian ini jenis triangulasi yang digunakan triangulasi sumber dan triangulasi teknik. (dalam Azizah., 2020). Triagulasi yang digunakan dalam penelitian ini triangulasi sumber dan triangulasi teknik. triangulasi sumber berarti memeriksa data dari berbagai sumber informan yang akan di ambil datanya dengan cara

memanding data dari hasil wawancara setiap informan sedangkan triangulasi teknik menggunakan pengumpulan data yang berbeda-beda untuk mendapatkan hasil yang sama. (Alfansyur & Mariyani, 2020). Dalam hal ini penulis mengabungkan menjadi satu data observasi, dokumentasi dan hasil wawancara untuk mendapatkan kesimpulan.



Bagan 3 1 Teknik Keabsahan Data

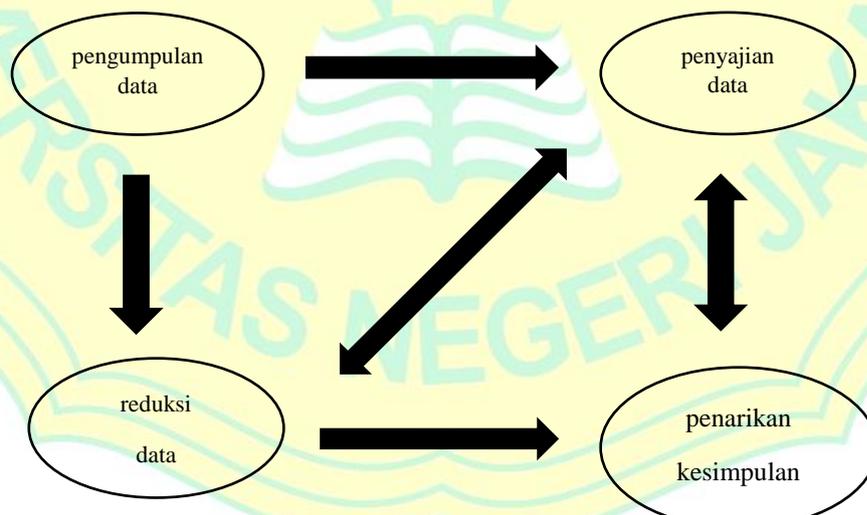
Sumber : Data dikelola oleh Penulis

Pada Informan I menggunakan teori standar pelayanan, penulis bertanya mengenai standar pelayanan yang berlaku serta sop pelayanan, Kemudian Informan II menggunakan teori standar pelayanan dan faktor-faktor pelayanan, penulis bertanya kepada informan mengenai sop yang digunakan, cara melakukan pelayanan dan kendala yang dihadapi petugas, selanjutnya Informan III menggunakan teori jenis pelayanan PPID, Faktor-faktor pelayanan, Penulis bertanya mengenai jenis pelayanan yang tersedia pada website PPID LAN, cara mengajukan permohonan, cara memproses pelayanan dan kendala yang dihadapi

Serta Informan IV menggunakan teori faktor-faktor pelayanan, penulis bertanya kepada informan mengenai kendala yang di hadapi selama mengajukan laporan, kualitas website pelayanan dan kekurangan dari layanan website PPID.

F. Teknik Analisis Data

Teknik Analisis data adalah proses penyusunan secara tertata dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dengan cara mengkategorikan data, menjelaskan, mesintesiskan, menyusun data, memilih data dan membuat kesimpulan yang mudah dipahami.(Saleh, 2017). Analisis data interaktif oleh Miles dan Huberman adalah teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini. Menurut Miles dan Huberman mengemukakan proses analisis data kualitatif meliputi Pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.. (Dalam Chabibah., 2019). Analisis data interaktif akan di uraikan sebagai berikut :



Bagan 3 2 Teknik Analisis Data

Sumber : Teknik Analisis Data Interaktif

a. Pengumpulan data

Berdasarkan Gunawan Pengumpulan data adalah aktivitas mengambil data di lapangan dengan tujuan menjawab permasalahan penelitian. (dalam Han., 2019). Peneliti melakukan pengumpulan data penelitian melalui wawancara, dokumentasi dan observasi secara tatap muka dengan partisipan serta objek yang di teliti. Data yang di dapatkan bersifat general atau menyeluruh sehingga perlu di lakukan penyisihan data untuk di sesuaikan dengan analisis penelitian.

b. Reduksi data

Reduksi data adalah proses pemfokusan, pengurangan, pengabstrakan, dan perubahan data awal yang diperoleh dari catatan lapangan yang telah dituliskan. (Sasmita, 2020) Setelah melakukan wawancara penulis membuat rangkuman mengenai proses pelayanan publik yang dilakukan oleh lembaga administrasi negara serta hambatan yang terjadi selama melakukan pelayanan melalui website ppid.

c. Penyajian data

Penyajian data adalah sekumpulan informasi yang telah disusun dalam suatu pola hubungan yang mudah di interpretasikan dan dapat melakukan penarikan kesimpulan.(Nurdiana Ahmad., 2022) Dalam penelitian ini, penulis dipandu oleh hasil dokumentasi, observasi dan wawancara. Data tersebut ialah wujud nyata dari temuan penulis.

d. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan adalah tahap menafsirkan data penelitian yang telah dikumpulkan, dipilah dan disusun. (Putri., 2021) Penarikan kesimpulan dapat ditarik berdasarkan permasalahan yang terjadi. Hasil dari penelitian ini nantinya penulis akan menafsirkan berdasarkan fakta di lapangan dari proses pelayanan dan permasalahan pelayanan publik yang terjadi di Lembaga Administrasi Negara.

