

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Dalam melakukan penelitian diperlukan jenis penelitian yang tepat sesuai dengan tema yang diambil agar hasil penelitian ini dapat dimanfaatkan terutama bagi instansi yang diteliti dan bagi perkembangan ilmu pengetahuan. Untuk itu, Ombudsman Perwakilan sebagai lembaga pengawas pelayanan publik pada Kepulauan Riau terutama dalam menangani laporan pengaduan membutuhkan masukan yang lebih terperinci tentang bagaimana efektivitas pengawasan dalam menangani laporan pelayanan publik. Oleh sebab itu pendekatan yang digunakan sesuai dengan penelitian ini adalah secara kualitatif.

Sebagaimana yang dimaksud penelitian kualitatif Menurut (Sugiyono, 2012:8) adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data yang dilakukan triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi. Dalam metode kualitatif peneliti berusaha membangun makna tentang suatu fenomena berdasarkan pandangan-pandangan para partisipan (Creswell, 2016:24). Berikut proses penelitian kualitatif menurut Sugiyono:

1. Tahap orientasi atau deskripsi, dengan *grand tour question*. Pada tahap ini peneliti mendeskripsikan apa yang dilihat, didengar, dirasakan dan ditanyakan.
2. Tahap reduksi/fokus. Pada tahap reduksi ini peneliti menyortir data dengan memilih mana data yang menarik, penting, berguna dan baru.
3. Tahap selection. Pada tahap ini peneliti menguraikan fokus yang telah ditetapkan menjadi lebih rinci.

3.2 Fokus Penelitian

Dalam penelitian kualitatif, ada yang dinamakan dengan penentuan fokus penelitian yang berarti membatasi kajian (Gunawan, 2013:109). Oleh sebab itu, peneliti lebih membatasi pada permasalahan dengan fokus sebagai berikut:

- a. Implementasi pengawasan ombudsman dalam menangani dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik Kota Batam.
- b. Efektivitas pengawasan ombudsman dalam penanganan laporan pengaduan pelayanan publik pada Kota Batam.

3.3 Sumber Data

Sumber-sumber data dalam penelitian ini adalah:

- a. Sumber Data Primer

Dalam penelitian ini data primer yang diperoleh dari lokasi penelitian melalui wawancara dengan narasumber terkait (informan), orang yang memberikan informasi, sumber informasi, dan data yaitu oleh pihak

Ombudsman Perwakilan Kota Batam dan masyarakat/pelapor yang pernah melaporkan pengaduan.

b. Sumber Data Sekunder

Sumber Data yang sekunder yang diperoleh dapat berupa dokumen (arsip), yaitu buku, jurnal, peraturan perundang-undangan dan sumber arsip lainnya yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data (Sugiyono, 2012:224). Sesuai dengan jenis penelitian yang dipakai, teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti dalam (Gunawan, 2013:141) yakni:

- a. Observasi, istilah observasi diarahkan pada kegiatan memerhatikan secara akurat, mencatat fenomena yang muncul dan mempertimbangkan hubungan antaraspek dalam fenomena tersebut. Peneliti langsung turun kelapangan untuk mengamati perilaku dan aktivitas individu-individu di lokasi penelitian.
- b. Wawancara mendalam, merupakan teknik dimana peneliti dan informan bertatap muka langsung didalam wawancara yang dilakukan. Dalam penelitian ini peneliti mengadakan wawancara langsung maupun melalui telepon dengan informan dari Ombudsman Perwakilan Kota Batam maupun dari pihak luar terkait dengan penelitian ini. Tujuan dari

wawancara ini adalah untuk mendapatkan jawaban atas pertanyaan yang diajukan oleh peneliti.

Adapun informan yang telah diwawancarai, yakni:

Tabel 3.1 Informan Penelitian Pada Perwakilan Ombudsman Kepri

1. H. Yusron Roni, S.E., M.Si	1	Kepala Ombudsman Kepri
2. Achmad Irham Syatria Perdana	1	Asisten Ombudsman Kepri (Koordinator PVL)
3. Agung Setio Apriyanto	1	Asisten Pratama
4. Riana Anugrah	1	Asisten Pratama
5. Pelapor yang melakukan pengaduan	1	Masyarakat

(Sumber: Dokumentasi Pribadi Peneliti diambil Januari 2018)

- c. Dokumentasi, adalah teknik pengumpulan data dengan menggunakan dokumen sebagai sumber data. Dokumen ini berupa sumber data peneliti seperti dalam bentuk tulisan, gambar atau foto tujuannya agar hasil penelitian ini bisa dikatakan lebih akurat.

3.5 Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini digunakan analisis data kualitatif dan mengikuti konsep Miles dan Huberman (Sugiyono, 2012:246) yang dikenal dengan model interaktif. Miles and Huberman mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Analisis data dilakukan dengan tahap:

- a. Reduksi Data. Data yang diperoleh di lokasi penelitian atau data lapangan dituangkan dalam uraian atau laporan yang lengkap dan terinci

- b. Penyajian Data, dengan penyajian data ini data yang dikumpulkan jadi terorganisasikan sehingga dapat lebih mudah dipahami.
- c. Penarikan Kesimpulan / Verifikasi, yaitu melakukan verifikasi data secara terus menerus sepanjang penelitian berlangsung didukung dengan bukti-bukti yang valid.

3.6 Keabsahan Data

Uji keabsahan data yang dipakai peneliti dalam penelitian ini dalam (Sugiyono, 2012:182) yakni:

- a. Uji kredibilitas, uji kepercayaan terhadap data hasil penelitian kualitatif antara lain dengan:
 - 1. Perpanjangan pengamatan dalam artian peneliti kembali kelapangan dengan melakukan observasi, wawancara dengan responden.
 - 2. Menggunakan bahan referensi, hasil observasi yang didukung dengan gambar atau foto.
 - 3. Triangulasi teknik pengumpulan data, waktu.
- b. Uji Transferability, dalam menyusun laporannya peneliti harus memberikan uraian yang jelas dan sistematis atas hasil penelitian tersebut.
- c. Uji Dependability, melakukan audit terhadap keseluruhan proses penelitian.

3.7 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini adalah kantor Perwakilan Ombudsman Provinsi Kepulauan Riau Kota Batam. Selanjutnya untuk memperkaya data kualitatif

dalam penelitian ini, maka penetapan situs dalam penelitian ini didasarkan pada situasi dan suasana atau keadaan dalam pengumpulan data yang dimulai dari kantor Perwakilan Ombudsman Provinsi Kepulauan Riau. Alasan penentuan lokasi penelitian adalah sebagai berikut:

- a. Lembaga perwakilan ombudsman provinsi Kepulauan Riau yang merupakan bagian dari Ombudsman Republik Indonesia adalah lembaga pengawas eksternal yang bebas dari campur tangan kepentingan pihak instansi mana pun tetapi memiliki akses dan berpengaruh terhadap struktur birokrasi pemerintahan dan lembaga kenegaraan (Mukarom & Laksana, 2015:170).
- b. Sebagai lembaga pengawas yang bertugas menangani setiap keluhan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diterima oleh pihak ombudsman perwakilan kota Batam.

