

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 JENIS PENELITIAN**

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Pada dasarnya penelitian kualitatif dilaksanakan dalam keadaan yang alamiah (*natural setting*) dan data yang dikumpulkan umumnya bersifat kualitatif. Penelitian kualitatif menurut Sugiyono (Pasolong, 2013: 161) adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek alamiah, sebagai lawannya adalah eksperimen, dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi(gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan pada makna daripada generalisasi.

Penelitian kualitatif lebih berdasarkan pada filsafat fenomenologis yang mengutamakan penghayatan. Metode kualitatif berusaha memahami dan menafsirkan makna suatu peristiwa interaksi tingkah laku manusia dalam situasi tertentu menurut perspektif peneliti sendiri.

#### **3.2 FOKUS PENELITIAN**

Batasan masalah dalam penelitian kualitatif disebut dengan fokus, yang berisi pokok masalah yang bersifat umum. Fokus yang sebenarnya dalam penelitian kualitatif diperoleh setelah peneliti melakukan *grand tour observation*

dan *grand tour question* atau yang disebut penjelajahan umum. Dari penjelajahan umum ini peneliti akan memperoleh gambaran umum menyeluruh yang masih pada tahap permukaan tentang situasi sosial. Untuk dapat memahami secara lebih luas dan mendalam, maka diperlukan pemilihan fokus penelitian.

Adapun fokus dari penelitian ini adalah:

1. Jenis- jenis pelayanan administratif di Kantor Kecamatan Sagulung Kota Batam.
2. Pelaksanaan pelayanan administratif di Kantor Kecamatan Sagulung Kota Batam.

### **3.3 LOKASI PENELITIAN**

Penelitian ini dilakukan di Kantor Kecamatan Sagulung, Jalan Puteri Hijau Nomor 1, Sungai Langkai, Sagulung, Kota Batam, Kepulauan Riau. Adapun alasan memilih lokasi penelitian ini adalah mengingat Kecamatan Sagulung merupakan kecamatan dengan jumlah penduduk terbanyak di kota Batam yaitu dengan jumlah penduduk 165.790 jiwa dan jumlah pegawai 27 orang sehingga dengan jumlah penduduk yang banyak dan dengan jumlah pegawai yang ada tersebut akan semakin tinggi pula aktifitas pelayanan di terjadi di Kecamatan Sagulung sehingga menarik untuk diteliti.

### **3.4 SUMBER DATA**

Menurut Kuswanto (2012: 21) data berdasarkan cara memperolehnya dibagi atas 2 yaitu:

1. Data primer yaitu data yang dikumpulkan langsung dari objeknya kemudian diolah sendiri. Data primer yang diperoleh adalah dari wawancara secara langsung dengan :
  - a. Camat Kecamatan Sagulung, Bapak Reza Khadafy, SSTP., MPA.
  - b. Kasi Pelayanan Umum Kantor Kecamatan Sagulung, Ibu Herawati, S.E.
  - c. Bapak Kus Ariyanto selaku masyarakat
  - d. Ibu Fatimah selaku masyarakat
  - e. Bapak Atanasius Dula selaku masyarakat
  - f. Saudari Debby selaku masyarakat
  - g. Ibu Heni Hapsari selaku masyarakat
  - h. Bapak Julhandri selaku masyarakat
2. Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari data yang sudah dikelola pihak lain yang sudah dipublikasikan. Data sekunder diperoleh dari buku referensi, jurnal, website, dari pihak Kecamatan Sagulung berupa *soft copy* mengenai profil Kecamatan Sagulung dan Standar Pelayanan Kantor Kecamatan Sagulung.

### **3.5 TEKNIK PENGUMPULAN DATA**

Menurut Gunawan (2013: 141) secara umum terdapat 3 macam teknik pengumpulan data, yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi.

- a. Observasi. Peneliti melakukan observasi dengan secara langsung datang ke Kecamatan Sagulung dan langsung mengamati bagaimana pelaksanaan pelayanan administratif di Kantor Kecamatan Sagulung Kota Batam.

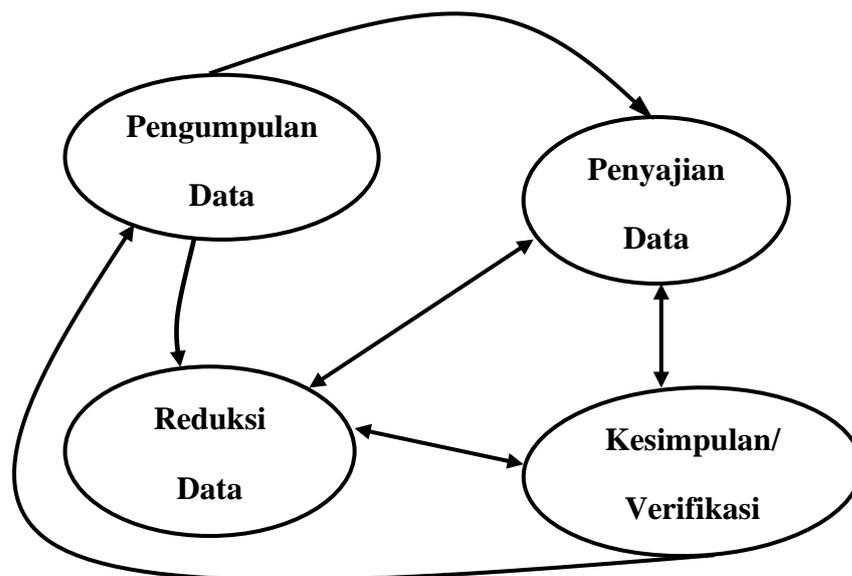
- b. Wawancara/ *interview*. Wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Peneliti melakukan wawancara kepada Camat Kecamatan Sagulung, Kasi Pelayanan Umum, dan Masyarakat sebagai penerima pelayanan.
- c. Dokumentasi. Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar atau karya- karya monumental dari seseorang. Sebagai bahan tambahan untuk peneliti, peneliti menggunakan penelitian terdahulu atau jurnal dan buku- buku yang mendukung penelitian.

### **3.6 TEKNIK ANALISIS DATA**

Dalam penelitian ini digunakan analisis data kualitatif dan mengikuti konsep Miles dan Huberman (Sugiyono, 2012: 246) yang dikenal dengan model interaktif. Analisis data dilakukan dengan prosedur ataupun melalui beberapa tahap sebagai berikut:

- a. Reduksi Data. Data yang diperoleh di lokasi penelitian atau data lapangan dituangkan dalam uraian atau laporan yang lengkap dan terinci. Laporan dilapangan akan direduksi, dirangkum, dipilih hal- hal yang pokok, difokuskan pada hal- hal yang penting melalui proses penelitian langsung.
- b. Penyajian Data. Ini dimaksudkan agar memudahkan bagi peneliti untuk melihat gambaran secara keseluruhan atau bagian-bagian tertentu dari penelitian. Dengan kata lain merupakan pengorganisasian data ke dalam bentuk tertentu sehingga kelihatan dengan sosok yang lebih utuh.

- c. Penarikan Kesimpulan/ Verifikasi. Yaitu melakukan verifikasi data secara terus menerus sepanjang penelitian berlangsung. Sejak awal memasuki lapangan dan selama proses pertumbuhan data, peneliti berusaha untuk menganalisis dan mencari makna dari data yang dikumpulkan, yaitu dengan mencari pola, tema, hubungan persamaan, hal- hal lain yang sering timbul dan sebagainya yang dituangkan dalam kesimpulan yang bersifat mendasar. Dengan kata lain setiap kesimpulan senantiasa terus dilakukan verifikasi selama penelitian berlangsung yang melibatkan interpretasi penelitian. Langkah- langkah analisis ditunjukkan pada gambar berikut :



**Gambar 3.1 Analisis Model Interaktif**  
(Sumber: Sugiyono, 2012: 247)