

PELAYANAN PUBLIK DI INDONESIA DALAM PERSPEKTIF ADMINISTRASI PUBLIK, TERMASUK OPA, NPM, DAN NPS

BAB III

3.1 METODE PENELITIAN

3.1.1 Desain Penelitian

Perkembangan peradaban manusia tidak bisa dihindari, perkembangan peradaban tersebut berdampak pada perubahan paradigma dalam ilmu pengetahuan termasuk pula pergeseran paradigma pada ilmu administrasi publik. Pasolong(2013:27) menegaskan paradigma sangat diperlukan oleh peneliti maupun oleh seorang ilmuan, bukan hanya sekedar untuk mencari model pemecahan masalah tetapi juga diperlukan oleh ilmuan dalam menanggapi keilmuannya. Para penelitidan ilmuan bekerja atas dasar paradigma yang telah disepakati bersama. Paradigma itu sendiri bukanlah teori, melainkan cara berfikir atau cara pandang terhadap suatu masalah.

Paradigma adalah pandangan atau kerangka pemikiran sebagai dasar dalam menelaah atau mengkaji suatu permasalahan, pandangan atau kerangka pemikiran tersebut memberikan petunjuk bagaimana persoalan itu sebaiknya ditelaah dan dipecahkan sekalipun bukan merupakan suatu solusi pemecahan.

Desain penelitian mengenai pelayanan publik di Indonesia dalam perspektif administrasi publik, termasuk OPA, NPM, dan NPS dapat dilakukan dengan menggunakan metode penelitian kualitatif. Metode penelitian ini berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamia, dimana peneliti sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan). Analisa data bersifat induktif/ kualitatif dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi (Sugiono 2017 :8).

3.1.2 Metode Pengumpulan Data

Ada beberapa metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian mengenai pelayanan publik di Indonesia dalam perspektif administrasi publik, termasuk OPA, NPM, dan NPS. Berikut adalah beberapa metode pengumpulan data yang dapat digunakan:

- Kuesioner: Metode ini digunakan untuk mengumpulkan data dari responden yang telah dipilih secara acak dari populasi yang diteliti. Kuesioner berisi pertanyaan terkait dengan pelayanan publik, seperti kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik, persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik, dan sebagainya.
- Wawancara: Metode ini digunakan untuk mendapatkan informasi yang lebih mendalam mengenai pengalaman dan persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik di Indonesia. Wawancara dilakukan dengan masyarakat yang telah menggunakan pelayanan publik, pejabat pemerintah yang bertanggung jawab atas pelayanan publik, atau pakar administrasi publik.
- Observasi: Metode ini digunakan untuk mengamati langsung pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintah. Observasi dilakukan dengan cara mengunjungi kantor pelayanan publik dan mengamati proses pelayanan yang diberikan.

3.1.3 Metode Analisis Data

Analisis data dimana data dikerjakan dan dimanfaatkan sedemikian rupa sehingga peneliti dapat menyimpulkan kebenaran-kebenaran yang dapat dipakai untuk menjawab persoalan-persoalan yang diajukan dalam penelitian (Arikunto, 2010). Data yang telah didapatkan selanjutnya dianalisis dengan analisa deskriptif kualitatif yang dapat diartikan sebagai suatu cara peneliti untuk mengolah dan memaparkan data sesuai dengan fakta yang ada dilapangan sehingga dapat menarik kesimpulan.

3.1.4 Kesimpulan

Kesimpulan merupakan hasil akhir pemecahan masalah. Dimana data-data yang telah terkumpul dari berbagai teknik pengumpulan data diolah sedemikian rupa sehingga hasil data yang diperoleh dapat dibuat suatu kesimpulan akhir. Kesimpulan awal yang dikemukakan

masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Apabila kesimpulan 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 (Sugiyono, 2014 :243).