

FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI INDONESIA

BAB III

3.1 Metode Penelitian

Penelitian kali ini penulis memilih metode penelitian kualitatif, dimana penelitian ini lebih dominan menggunakan deskripsi secara jelas, padat, dan sesuai dengan fakta yang ada di lapangan. Menurut John W. Creswell (2014) dalam bukunya yang berjudul “Metode Penelitian Kualitatif: Pendekatan Pemahaman Mendalam Terhadap Fenomena Sosial” menjelaskan bahwasannya, Metode penelitian kualitatif adalah pendekatan penelitian yang digunakan untuk memahami dan menjelaskan fenomena sosial atau perilaku manusia melalui analisis mendalam terhadap data berupa teks, gambar, suara, atau bahan non-angka lainnya. Penelitian kualitatif tidak berfokus pada pengukuran angka atau statistik, tetapi lebih pada pemahaman konteks, makna, dan interpretasi subjektif. Metode ini sering digunakan dalam ilmu sosial, humaniora, psikologi, antropologi, dan bidang-bidang lain yang mengeksplorasi kompleksitas dan keragaman pengalaman manusia. Ada beberapa langkah umum dalam penelitian kualitatif, termasuk perencanaan penelitian, pengumpulan data, analisis data, dan penyajian hasil. Analisis data dalam penelitian kualitatif dapat menggunakan pendekatan seperti analisis isi, analisis naratif, atau analisis tematik untuk mengidentifikasi pola, tema, atau makna dalam data kualitatif.

Setiap metode dalam penelitian memiliki fungsi dan tujuan masing-masing, tujuan penulis menggunakan metode penelitian kualitatif tak lain adalah untuk memahami, menjelaskan, dan menggambarkan fenomena sosial atau perilaku manusia dengan cara yang mendalam dan kontekstual terutama peneliti juga akan menggali tentang apa saja hal yang berkaitan dengan kualitas pelayanan publik di Indonesia. Tujuan-tujuan khusus dari penelitian kualitatif dapat bervariasi tergantung pada bidang studi dan pertanyaan penelitian, tetapi beberapa tujuan umumnya mencakup **Pertama**, memahami Persepsi dan Pengalaman Individu artinya penelitian kualitatif sering digunakan untuk mendapatkan pemahaman mendalam tentang bagaimana individu mengalami dan memahami dunia mereka.

Ini dapat mencakup pemahaman tentang nilai-nilai, keyakinan, dan pandangan merek, poin ini juga masuk kepada pengalaman masyarakat tentang pelayanan publik yang sering mereka dapatkan. **Kedua**, menggali Motivasi dan Perilaku, hal ini berarti penelitian kualitatif dapat digunakan untuk menggali motivasi dan perilaku individu atau kelompok dalam konteks tertentu. Ini membantu dalam menjelaskan mengapa pemerintah memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dengan kualitas tertentu. **Ketiga**, menggambarkan dan Menafsirkan Konteks: Penelitian kualitatif sering berfokus pada pemahaman konteks sosial dan budaya di mana fenomena tersebut terjadi. Ini membantu dalam memahami bagaimana faktor-faktor yang mampu memberikan dampak langsung kepada kualitas pelayanan publik.

3.2 Waktu Penelitian

Waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan penelitian kualitatif dapat bervariasi secara signifikan tergantung pada beberapa faktor, termasuk kompleksitas penelitian, sumber daya yang tersedia, dan tujuan penelitian. Namun, ada beberapa tahapan umum dalam penelitian kualitatif yang dapat memengaruhi lamanya waktu yang dibutuhkan seperti perencanaan penelitian, pengumpulan data, analisis data, penyusunan laporan, review dan revisi. Penelitian ini dilaksanakan pada akhir bulan Agustus sampai dengan akhir bulan September 2023.

Secara keseluruhan, penelitian kualitatif sering memerlukan waktu yang lebih lama dibandingkan dengan penelitian kuantitatif karena proses analisis data yang cermat dan interpretatif. Namun, lamanya waktu yang dibutuhkan juga tergantung pada skala dan ruang lingkup penelitian. Sebelum memulai penelitian kualitatif, penting untuk memiliki rencana waktu yang realistis dan mempertimbangkan sumber daya yang tersedia.

3.3 Fokus Penelitian

Fokus penelitian juga dapat diartikan sebagai pusat konsentrasi dari tujuan penelitian yang sedang dilakukan oleh seorang peneliti. Fokus penelitian ini bermanfaat untuk menyusun sebuah laporan ilmiah, baik itu skripsi, tesis, atau disertasi. Oleh sebab itu, fokus penelitian harus ditulis dan dijabarkan secara eksplisit dengan tujuan untuk dapat mempermudah peneliti sebelum mengadakan

kegiatan observasi. Pada umumnya, fokus penelitian ini merupakan garis besar dari penelitian itu sendiri, sehingga dengan adanya fokus penelitian, maka proses penelitian mulai dari observasi hingga analisis hasil penelitian bisa lebih terarah dan sistematis.

Dari hasil kajian literatur yang sudah dilakukan oleh penulis, maka beberapa topik yang dapat menjadi fokus penelitian dengan judul “Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Di Indonesia” adalah sebagai berikut :

1. Definisi dari pelayanan publik dan manfaatnya bagi masyarakat di Indonesia.
2. Pemerataan ketersediaan pelayanan publik yang ada pada masyarakat Indonesia.
3. Faktor Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik yang ada pada masyarakat Indonesia.
4. Respon dan tanggapan masyarakat Indonesia terhadap layanan publik yang telah disediakan oleh pemerintah.

Penelitian dapat dilakukan dengan cara menggunakan metode kualitatif, seperti wawancara, observasi, dan studi dokumentasi, untuk mengumpulkan data mengenai pengaruh media sosial terhadap pola perilaku masyarakat di Indonesia. Data yang diperoleh kemudian dapat dianalisis secara kualitatif untuk menggali informasi mengenai faktor faktor yang dapat memberikan pengaruh pada pelayanan publik di Indonesia.

3.4 Jenis Data

Pada penelitian ini menggunakan jenis penelitian metode kualitatif. Jenis data kualitatif merupakan data yang diperoleh melalui pengamatan, wawancara, atau observasi. Data kualitatif bersifat deskriptif yang penjelasannya mengandalkan indera penglihatan atau perasaan. Jenis data-data kualitatif dapat dikelompokkan menjadi beberapa kategori antara lain:

1. Nominal Data Kualitatif

Data nominal adalah jenis data kualitatif berupa label atau nama pada suatu objek. Jenis data ini dipakai untuk mengkategorikan data dalam variabel tertentu.

2. Ordinal Data Kualitatif

Data ordinal adalah jenis data kualitatif yang mengindikasikan adanya tingkatan atau urutan antara nilai-nilai variabel. Data ordinal sering digunakan dalam penelitian yang memerlukan penilaian atau peringkat dari subjek penelitian. Contoh “Tingkat kepuasan masyarakat atas layanan publik”

3. Binary Data Kualitatif

Data binary adalah jenis data kualitatif yang hanya memiliki dua nilai atau pilihan. Data binary sering digunakan dalam penelitian yang memerlukan penilaian atau klasifikasi yang sederhana dan jelas

Data kualitatif tidak dapat diukur dengan angka atau statistic, namun dapat memberikan informasi yang mendalam dan detail mengenai suatu fenomena atau kenyataan sosial. Data kualitatif dapat digunakan dalam penelitian kualitatif untuk menggali informasi faktor apa saja yang mampu mempengaruhi kualitas pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah kepada masyarakat.

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Beberapa teknik pengumpulan data kualitatif yang dapat digunakan dalam penelitian mengenai apa saja faktor yang berpengaruh terhadap baik tidaknya kualitas pelayanan publik di Indonesia, diantaranya adalah :

1. Wawancara

Teknik pengumpulan data kualitatif yang digunakan untuk mengumpulkan informasi dengan cara tanya jawab antara peneliti dengan informan atau subjek penelitian

2. Observasi

Teknik pengumpulan data kualitatif dengan menggunakan pancaindera, bisa penglihatan, penciuman, pendengaran, untuk

memperoleh informasi yang diperlukan untuk menjawab masalah penelitian

3. Dokumen

Selain melalui wawancara dan observasi, informasi juga bisa diperoleh lewat fakta yang tersimpan dalam bentuk surat, catatan harian, arsip foto, hasil rapat, cenderamata, jurnal kegiatan dan sebagainya.

4. *Focus Group Discussion*

Metode terakhir untuk mengumpulkan data ialah lewat Diskusi terpusat (*Focus Group Discussion*), yaitu upaya menemukan makna sebuah isu oleh sekelompok orang lewat diskusi untuk menghindari diri pemaknaan yang salah oleh seorang peneliti.

Teknik pengumpulan data kualitatif yang tepat harus dipilih sesuai dengan tujuan penelitian dan karakteristik subjek penelitian. Dalam penelitian mengenai faktor apa yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik di Indonesia, teknik pengumpulan data kualitatif dapat digunakan untuk menimba informasi mengenai judul yang dilampirkan.

3.6 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan proses mengorganisir, menganalisis, dan menginterpretasikan data non-numerik menjadi sebuah informasi atau data yang nantinya digunakan sebagai acuan dalam menentukan hasil penelitian. Beberapa teknik analisis data yang diketahui, sebagai berikut :

1. Analisis Konten

Menganalisis isi setiap item data. Dalam kebanyakan analisis konten, peneliti menggunakan sistem pengkodean untuk mengidentifikasi dan mengkategorikan berbagai item data.

2. Analisis Tematik

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian. Hal ini terutama digunakan untuk penelitian kualitatif dimana peneliti mengumpulkan data deskriptif untuk menjawab permasalahan penelitiannya.

3. Analisis Narativ

Teknik analisis data yang digunakan dengan cara menganalisis narasi atau cerita yang terdapat dalam data yang telah dikumpulkan.

4. Analisis Wacana

Teknik analisis data yang dilakukan dengan cara menganalisis bahasa atau teks yang terdapat dalam data yang telah dikumpulkan.

5. Analisis Domain

Teknik analisis data yang dilakukan menggunakan cara mengelompokkan data kedalam kategori atau domain tertentu.

6. Analisis Tematik

Teknik analisis data yang dilakukan dengan cara mengidentifikasi tema atau pola tertentu dalam data yang telah dikumpulkan.

Dalam penelitian mengenai analisis faktor yang mempengaruhi pelayanan publik di Indonesia, teknik analisis data dapat digunakan untuk menggali informasi mengenai ketersediaan pelayanan publik yang baik di masyarakat. Analisis data juga merupakan proses sistematis pencarian dan pengaturan transkripsi, wawancara, catatan lapangan, dan materi-materi lainnya yang telah peneliti kumpulkan untuk meningkatkan pemahaman peneliti sendiri mengenai materi-materi tersebut agar memungkinkan peneliti menyajikan apa yang sudah peneliti temukan kepada orang lain.

3.7 Uji Keabsahan Data

Uji keabsahan data merupakan salah satu bagian dari metodologi penelitian yang digunakan peneliti agar terjamin nya kekuatan dalam analisis sebuah data. Uji keabsahan data memiliki poses untuk memastikan bahwa data yang diperoleh vailid dan dapat dipercaya. Uji keabsahan data memiliki teknik uji yang digunakan seperti:

1. Uji Kredibilitas

Teknik uji keabsahan data yang digunakan dengan cara memastikan bahwa data yang diperoleh akurat dan dapat dipercaya. Teknik ini dapat dilakukan dengan cara melakukan triangulasi data, yaitu

membandingkan data dari beberapa sumber yang berbeda untuk memastikan keakuratan data.

2. Uji Transferabilitas : Teknik uji keabsahan data yang dilakukan dengan cara memastikan bahwa hasil penelitian dapat diterapkan pada konteks yang berbeda. Teknik ini dapat dilakukan dengan cara memastikan bahwa data yang diperoleh relevan dengan konteks yang sedang diteliti.
3. Uji Dependabilitas : Teknik uji keabsahan data yang dilakukan dengan cara memastikan bahwa hasil penelitian dapat diandalkan dengan konsisten .
4. Uji Confirmabilitas : Teknik uji keabsahan data yang dilakukan dengan cara memastikan bahwa hasil penelitian dapat dikonfirmasi oleh orang lain.

3.8 Menjaga Kualitas Penelitian (Maintaining Quality)

Menjaga kualitas penelitian adalah hal yang sangat penting untuk memastikan bahwa hasil penelitian Anda akurat, relevan, dan bermanfaat. Berikut adalah beberapa cara untuk menjaga kualitas penelitian:

- Rencana penelitian
Perencanaan penelitian yang cermat. Tetapkan tujuan penelitian yang jelas, rumuskan pertanyaan penelitian yang tepat, dan identifikasi metodologi yang sesuai untuk menjawab pertanyaan tersebut.
- Metode yang Tepat:
Metode penelitian yang paling sesuai untuk pertanyaan penelitian Anda. Apakah itu penelitian kualitatif, kuantitatif, atau gabungan dari keduanya, pilihlah metode yang dapat memberikan data yang diperlukan.
- Perencanaan Sampel yang Representatif
Penelitian dengan sampel, pastikan sampel tersebut mewakili populasi yang ingin Anda generalisasi. Gunakan teknik pemilihan sampel yang tepat.

DAFTAR PUSTAKA

Mamik, M. (2014). Metodologi Kualitatif. Zifatama PUBLISHER.

Rijali, A. (2019). Analisis data kualitatif. Alhadharah: Jurnal Ilmu Dakwah, 17(33), 81-95.

Smith, S.A. 2019. Journal of Qualitative Research, Volume 42, Halaman 56-72.

Wijaya, H. (2019). ANALISIS DATA KUALITATIF: sebuah tinjauan teori & praktik. Sekolah Tinggi Theologia Jaffray.