

**ANALISIS EFEKTIVITAS IMPLEMENTASI PELAYAN PUBLIK
DALAM MENINGKATKAN PEMENUHAN PUBLIC GOODS DI
WILAYAH KOTA BANDAR LAMPUNG**



Disusun oleh:

Fajar Alfatkurohman Wahid

2266041002

**PRODI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG**

2023

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian Kualitatif. penelitian kualitatif adalah metode Penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk Meneliti pada kondisi objek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai Instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif. Alasan peneliti hanya Menggunakan jenis penelitian kualitatif adalah dikarenakan dalam menganalisa Hasil penelitian hanya bersifat mendiskripsikan atau menggambarkan kan suatu Fenomena dengan alat ukur wawancara.

B. Waktu & Tempat penelitian

Tempat penelitian dilaksanakan di Kecamatan Kota Bandar, Penelitian dilaksanakan pada tahun 2023 sampai dengan Waktu Yang ditentukan.

C. Subjek Penelitian

Subjek penelitian atau sumber informasi yang dipilih secara purposive Sampling yaitu menentukan terlebih dahulu responden atau narasumber yang akan Diwawancarai pada objek penelitian yang berkaitan dengan permasalahan atau Sumber informasi yang ditetapkan secara sengaja oleh peneliti Alasan peneliti Menggunakan purposive sampling bertujuan untuk mengambil sampel secara objektif, dengan angapan bahwa sampel yang diambil itu merupakan keterwakilan (refresentatif) bagi peneliti, sehingga pengumpulan data yang langsung pada Sumber datanya dapat dilakukan secara proposional demi keakuratan penelitian.

D. Jenis Data

1. Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari lapangan Penelitian melalui wawancara secara langsung dan terbuka terhadap informan Yang berkompeten sesuai dengan keperluan data.
2. Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung dan dari Sumber-sumber pendukung yaitu dengan cara memperoleh data dari buku, Jurnal, Undang-Undang, literatur-literatur, serta dokumen lain yang berkaitan Dengan penelitian.

E. Teknik pengumpulan data

Dalam memperoleh data dalam penelitian ini, maka digunakan teknik Pengumpulan data melalui:

1. Observasi

Observasi yakni dengan melakukan peninjauan terhadap lokasi tempat Penelitian, sebagaimana disesuaikan dengan obyek yang diteliti.. Dalam penelitian ini peneliti melakukan observasi langsung ke objek penelitian yaitu provinsi lampung Kota Bandar Lampung untuk mendapatkan data mengenai Data-data lokasi penelitian, kondisi sarana dan prasarana di pemerintahan nya.

2. Wawancara

Wawancara yaitu pengumpulan data dengan cara melakukan wawancara Langsung dengan alat bantu daftar pertanyaan yang bersifat terbuka. Teknik Tersebut dilakukan dengan cara tanya jawab antara peneliti dengan beberapa Narasumber yang dianggap telah memenuhi atau relevan dengan penelitian ini. Wawancara yang dilakukan secara terbuka serta serta mendalam agar dapat Memberikan kesempatan nara sumber tersebut dalam rangka menjawab secara Bebas. Dalam penelitian ini peneliti melakukan tanya jawab secara langsung Yaitu pemerintah Kota Bandar Lampung Untuk mendapatkan data mengenai pelayanan public.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah suatu penyelidikan yang menggunakan sumber-sumber Dokumentasi untuk mendapatkan data yang diperlukan.

4. Kuisisioner

Mengumpulkan data dengan menyebarkan angket yang berisikan pertanyaan-pertanyaan mengenai variabel-variabel yang akan diteliti.

F. Definisi Konseptual

Definisi konseptual merupakan pemaknaan konsep yang digunakan, sehingga memudahkan peneliti untuk mengoperasionalkan konsep tersebut di lapangan. Dalam penelitian ini definisi konseptualnya, yaitu pengaruh pemekaran Kecamatan Kota Bandar Lampung terhadap peningkatan pelayanan publik.

- a) Pelayanan publik. adalah merupakan salah satu fungsi utama dari swasta/pemerintah, berkedudukan sebagai lembaga yang wajib memberikan atau memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan pada Kota Bandar Lampung antara lain adalah surat pengantar atau rekomendasi pembuatan administrasi kependudukan Kartu Tanda Penduduk (KTP),

hi cortana usKartu 37 Keluarga, Akta (Kelahiran, Kematian, Pengesahan Pengakuan Anak, Perkawinan, Perceraian), pembayaran PBB, izin keramaian, Surat Keterangan Tidak Mampu dan lain sebagainya

- b) Kepuasan pelanggan merupakan prioritas utama bagi setiap perusahaan atau organisasi, kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja atau hasil dari sebuah produk yang dipikirkan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan

G. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif yaitu pembahasan dan penguraian terhadap data penelitian dengan menggunakan teori-teori lalu dicarikan jalan pemecahannya. (Hadi, 1999:147). Dalam penelitian ini penulis menggunakan skala likert, skala likert adalah skala untuk mengukur sikap dengan minimal tiga atau lima alternatif jawaban (Agus Wahyudi, 2008). Indikator dari masing-masing variabel dibuat dalam bentuk kuesioner dan setiap alternatif jawaban kuesioner yang diberikan diberi skor menggunakan skala likert:

1. Alternatif jawaban (SS) Sangat Setuju diberi skor 5
2. Alternatif jawaban (S) Setuju diberi skor 4
3. Alternatif jawaban (RR) Ragu-Ragu diberi skor 3
4. Alternatif jawaban (TS) Tidak Setuju diberi skor 2
5. Alternatif jawaban Sangat Tidak Setuju (STS) diberi skor 1

Berdasarkan skor yang diperoleh dikelompokkan menjadi 5 kategori yaitu dan menggunakan rumus interval (Hadi, 1999:97).

$$i = K \frac{(NT - NR)}{K}$$

_Keterangan :

NT : Nilai Tertinggi

NR : Nilai Terendah

K : Kategori

i : Interval

Adapun penjabaran dari rumus interval di atas adalah sebagai berikut:

$$NT = 50$$

$$NR = 10$$

$$K = 5$$

$$i = 5 (50 - 10)$$

$$i = 8$$

Dengan demikian dapat diketahui skor pengelompokannya sebagai berikut:

Skor 42 - 50 Penilaiannya Sangat Baik

Skor 34 - 41 Penilaiannya Baik

Skor 26 - 33 Penilaiannya Cukup Baik

Skor 18 - 25 Penilaiannya Kurang Baik

Skor 10 - 17 Penilaiannya Sangat Kurang baik

DAFTAR PUSTAKA

- Boediono, 2006, *Manajemen Publik*, Bandung, Remaja Rosdakarya
- Darmodiarjo, Darji, 2007 *Manajemen Sumber Daya Manusia* Jilid 1 .Jakarta, PT Indeks
- Dwiyanto, Agus, dkk., 2006, *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*, Yogyakarta, Gadjah Mada University Press.
- Fadillah Putra, 2000, *Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah*. Bandung: Fokusmedia Nasution, M.N, 2001. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*.
- Hadi, Sutrisno 1999, *Pengantar Pengolahan Data*. Jakarta. Sinar Baru
- Hasibuan, Malayu, 1996, *Manajemen Dasar, Pengertian dan Masalah*. Jakarta. Gunung Agung.
- Hoessin, 2000, *Titik Berat Otonomi*. Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada
- Kotler dan Keller, 2007. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1. Edisi ke 13. Jakarta: Erlangga.