

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN KOTA
KARANG
TELUK BETUNG TIMUR**

Oleh :

Adira Zahirah

(2416041082)

Reguler C



**ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL & ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2025**

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Tipe Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Sandelowski menyebutkan bahwa penelitian kualitatif deskriptif adalah pendekatan kualitatif yang paling dasar karena bertujuan untuk menyajikan fakta-fakta secara langsung dari partisipan tanpa intervensi dari peneliti. Pendekatan ini menghindari analisis atau penafsiran yang berlebihan dan memberikan gambaran fenomena secara "apa adanya".

Penelitian deskriptif biasanya tidak perlu mencari atau menerangkan hubungan atau menguji hipotesis. Namun, seperti yang dinyatakan oleh Denzin dan Lincoln dalam Shidiq dkk. (2019), penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang menggunakan latar belakang alamiah dan bertujuan untuk menafsirkan fenomena yang terjadi. Untuk mencapai tujuan ini, berbagai pendekatan penelitian kualitatif yang tersedia saat ini digunakan. Wawancara, pengamatan, dan pemanfaatan dokumen adalah teknik yang umum digunakan.

Peneliti ingin menemukan, memahami, dan menjelaskan kualitas pelayanan publik yang ada di Kelurahan Kota Karang dengan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif.

3.2 Fokus Penelitian

Fokus penelitian adalah komponen penting dari penelitian karena memberikan Gambaran tentang topik atau bidang tertentu yang ingin diteliti oleh peneliti. Fokus penelitian juga menentukan batasan dan jalan penelitian sehingga peneliti dapat tetap fokus pada topik yang telah mereka tetapkan. Fokus pada penelitian kualitatif membatasi ruang lingkup penelitian yang dapat dilakukan dan bertujuan untuk memberikan penelitian yang lebih terfokus pada topik yang diteliti. Fokus penelitian ini mengakibatkan adanya keterbatasan pada ruang lingkup penelitian dan pengumpulan data. Oleh karena itu, penelitian ini akan lebih fokus pada isu-isu kunci yang bersifat umum dan terkait dengan analisis kualitas layanan, yang merupakan tujuan awal dari penelitian ini.

Berdasarkan kerangka pikir dan judul penelitian yang telah peneliti gambarkan sebelumnya yakni berfokus pada Bagaimana kualitas pelayanan yang ada di Kelurahan Kota Karang.

3.3 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian didefinisikan sebagai tempat di mana penelitian dilakukan untuk mengumpulkan data dan informasi yang relevan. Lokasi ini sangat penting karena keadaan fisik, sosial, ekonomi, dan budaya di tempat tersebut dapat memengaruhi hasil penelitian. Sugiyono mengatakan lokasi penelitian adalah tempat atau area tertentu yang dipilih oleh peneliti untuk mengumpulkan data. Pemilihan lokasi ini biasanya dilakukan setelah peneliti melakukan kajian awal dan menemukan tempat yang dianggap representatif untuk mendapatkan data yang dibutuhkan.

Dalam penelitian ini alasan saya memilih lokasi Kelurahan Kota Karang karena Kelurahan Kota Karang memiliki karakteristik atau masalah pelayanan publik yang sesuai dengan program studi saya dan topik penelitian saya.

3.4 Jenis dan Sumber Data

Informasi atau bahan yang digunakan untuk melakukan analisis, interpretasi, dan penarikan kesimpulan dalam penelitian disebut sebagai sumber data penelitian. Sumber data primer dan sekunder adalah 2 kategori utama sumber data yang biasanya digunakan dalam penelitian.

3.4.1 Data Primer

Data primer adalah data yang secara langsung dikumpulkan oleh peneliti dari sumber atau objek penelitian untuk tujuan penelitian. Ini dikumpulkan melalui berbagai cara, seperti observasi, wawancara, survei, dan kuesioner, yang masing-masing dirancang sesuai dengan kebutuhan penelitian. Data ini berasal dari responden yang ada di Kelurahan Kota Karang yang berupa tanggapan mengenai kualitas pelayanan yang ada di Kelurahan Kota Karang.

3.4.2 Data Sekunder

Data yang dikumpulkan, diolah, dan dipublikasikan oleh orang lain selain peneliti untuk tujuan lain dan digunakan kembali oleh peneliti untuk mendukung penelitian mereka disebut data sekunder. Data sekunder tidak dibuat langsung oleh peneliti sendiri; sebaliknya, mereka diperoleh dari sumber lain, seperti arsip, laporan, statistik resmi, atau publikasi sebelumnya.

Data pada penelitian ini didapatkan dari dokumen maupun data yang diperoleh dari data instansi pemerintah.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data sebagai metode untuk mengumpulkan data dan informasi yang diperlukan untuk penelitian. Metode ini berbeda-beda tergantung pada jenis penelitian (kuantitatif atau kualitatif) dan tujuan penelitian. Wawancara, observasi, kuesioner, dan dokumentasi adalah beberapa teknik pengumpulan data. (Sugiyono:2013).

3.5.1 Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data di mana pewawancara (peneliti) dan responden (subjek penelitian) berinteraksi satu sama lain secara langsung dalam bentuk percakapan terstruktur, atau tidak terstruktur untuk mendapatkan informasi atau data yang diperlukan. Tujuan wawancara biasanya adalah untuk menggali perspektif, pengalaman, perasaan, dan pemahaman responden tentang subjek penelitian. Wawancara juga dilakukan dengan tujuan tertentu. Pewawancara harus mendengarkan secara aktif, mencatat, dan menganalisis informasi yang mereka kumpulkan selama wawancara. (Lexi J. Moleong : 2017).

Agar data yang dikumpulkan dapat ditafsirkan sesuai dengan subjek tertentu. Teknik pengumpulan data dengan wawancara ini digunakan untuk mendapatkan informasi lebih lanjut tentang fenomena yang sedang diteliti kepada narasumber. Teknik pengumpulan data ini setidaknya bergantung pada laporan diri sendiri atau laporan diri sendiri, atau pengetahuan dan keyakinan pribadi.

3.5.2 Observasi

Metode yang digunakan untuk mengumpulkan informasi terkait penelitian melalui pengamatan langsung terhadap subjek penelitian. Penelitian ini melakukan observasi untuk mengamati proses-proses yang kompleks yang berhubungan dengan proses analisis kualitas pelayanan di Kelurahan Kota Karang secara langsung maupun tidak langsung.

3.5.3 Dokumentasi

Dalam penelitian, dokumentasi adalah istilah yang mengacu pada metode pengumpulan data yang melibatkan pengumpulan, analisis, dan interpretasi arsip atau dokumen sebelumnya. Material dokumentasi dapat mencakup berbagai bentuk materi tertulis atau visual yang dapat memberikan informasi tentang subjek penelitian.

Menurut Hidayat, dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang melibatkan pencarian dan pengumpulan dokumen atau arsip yang ada, baik tertulis maupun digital, yang dapat digunakan sebagai sumber informasi untuk penelitian.

Dokumentasi juga memiliki kelemahan, seperti (1) mungkin tidak memberikan konteks yang cukup untuk memahami data yang disajikan. Mungkin sulit bagi peneliti untuk membuat kesimpulan yang tepat jika mereka tidak memahami kondisi atau situasi di mana dokumendibuat. (2) dokumen yang tersedia mungkin tidak lengkap atau tidak relevan dengan pertanyaan penelitian; atau data yang dibutuhkan mungkin tidak ada dalam dokumen yang tersedia, yang membatasi analisis. (3) Sumber dokumentasi mungkin tidak selalu akurat atau valid. Data yang diambil dapat memberikan hasil yang salah jika dokumen tidak disusun dengan baik, mengandung kesalahan, atau bias.

3.6 Teknik Analisis Data

Analisis data digunakan untuk mengolah, menginterpretasikan, dan menampilkan data yang dikumpulkan dalam penelitian. Tujuan analisis data adalah untuk mendapatkan pemahaman lebih lanjut, menjawab pertanyaan penelitian, dan menarik kesimpulan yang mendukung hasil penelitian.

Teknik Analisis data yang ada di penelitian ini ialah deskriptif kualitatif yang dimaksud ialah bahwa data yang diperoleh dilakukan analisis kembali serta memberikan gambaran-gambaran secara terperinci berdasarkan apa yang terjadi di Lapangan dengan sebenar benarnya yang ditemukan di Kelurahan Kota Karang Teluk Betung Timur.

3.7 Teknik Keabsahan Data

Dalam penelitian kualitatif, keabsahan data adalah teknik yang sangat penting untuk memastikan bahwa data yang dikumpulkan dalam penelitian adalah valid, akurat, dan dapat dipertanggungjawabkan, dan ada beberapa teknik dalam pengasahan data.

3.7.1 Teknik Triangulasi

Triangulasi adalah istilah yang mengacu pada penggunaan berbagai metode, sumber, atau perspektif dalam pengumpulan dan analisis data untuk memverifikasi dan mendukung temuan penelitian. Ide ini berakar pada prinsip bahwa informasi yang diperoleh dari satu metode atau sumber saja cenderung kurang akurat dan tidak dapat diandalkan. Triangulasi membantu mengidentifikasi bias dalam penelitian dan mengurangnya. Triangulasi memungkinkan

peneliti untuk melihat suatu fenomena dari berbagai sudut pandang, memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang konteks dan dinamika saat ini. Ini memungkinkan peneliti untuk mengurangi pengaruh sudut pandang pribadi dalam analisis data.

3.7.2 Member check

Member check juga disebut member validation, adalah proses di mana peneliti mengembalikan data, hasil, atau analisis awal kepada partisipan untuk mendapatkan umpan balik. Tujuannya adalah untuk memastikan bahwa interpretasi peneliti tentang data yang dikumpulkan sesuai dengan pengalaman dan pemahaman partisipan. Teknik ini dapat diterapkan selama proses pengumpulan data dan setelah analisis. Ada juga proses member check, yang meliputi (1) mengumpulkan data awal, (2) memberikan ringkasan hasil, (3) memberikan umpan balik, dan (4) memperbaiki atau merevisi hal-hal yang tidak sesuai.

DAFTAR PUSTAKA

- Denzin, N. K., & Lincoln, Y. S. (2009). *Handbook of qualitative research* (Terj. Daryatno). Pustaka Pelajar.
- Hidayat, R. (2019). *Metodologi penelitian pendidikan*. Kencana.
- Moleong, L. J. (2017). *Metodologi penelitian kualitatif* (Edisi revisi). PT Remaja Rosdakarya.
- Sandelowski, M. (2000). Whatever happened to qualitative description? *Research in Nursing & Health*, 23(4), 334–340 (<https://doi.org/10.1002/1098-240X%28200008%2923:4<334::AID-NUR9>3.0.CO;2-G>)
- Shidiq, U., Choiri, M., & Basrowi. (2019). *Metodologi penelitian kualitatif di bidang pendidikan*. CV Nata Karya.
- Sugiyono. (2013). *Metode penelitian pendidikan: Pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.