

### **BAB III**

#### **METODOLOGI PENELITIAN**

Penelitian merupakan suatu proses dari kegiatan ilmiah yang ada hakekatnya berawal dari minat untuk mengetahui gejala tertentu. Selajurnya berhubungan dan berkembang menjadi gagasan teori, konseptualisasi yang akhirnya menentukan metode penelitian yang sesuai. Sedangkan menurut Nazir (1989:99) “ Desain penelitian adalah suatu rencana tentang cara mengumpulkan dan cara menganalisis data agar dapat di laksanakan secara ekonomis serta sesuai tujuan penelitian”.

Jenis Penelitian Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan naturalistik. Pendekatan naturalistik bertujuan untuk mencari dan menemukan pengertian atau pemahaman tentang fenomena dalam suatu latar yang berkonteks khusus.<sup>1</sup> Sedangkan menurut metode penelitian kualitatif sering disebut metode penelitian naturalistik karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah.<sup>2</sup> Pada penelitian ini penulis mencoba membuat sebuah deskripsi mengenai Inonasi Pelayanan Publik pada masa pandemi Covid-19 di Kecamatan Kisam Tinggi.

---

<sup>1</sup> Moleong, L. J. 2017. Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: PT Remaja Rosdakarya 410.

<sup>2</sup> Sugiyono. 2017. Metode Penelitian Kualitatif .Bandung: Alfabeta 334.

### **3.1. Waktu dan Tempat Penelitian**

Penelitian dilakukan dalam waktu kurang lebih satu bulan setelah usulan penelitian ini disetujui dan dilaksanakan pada Kecamatan Kisam Tinggi Kab. Oku selatan.

### **3.2. Fokus Penelitian**

Fokus penelitian dimaksudkan untuk membatasi penelitian guna memilih mana data yang relevan. Dalam penelitian ini, peneliti fokus pada Inovasi Pelayanan Publik di masa pandemi Covid-19 di Kecamatan Kisam Tinggi yang berdasarkan pada komponen standar pelayanan publik yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) yang meliputi :

- a. Persyaratan
- b. Sistem, mekanisme dan prosedur
- c. Jangka waktu pelayanan
- d. Biaya/tarif
- e. Produk pelayanan
- f. Penanganan pengaduan, saran dan masukan

Dari hasil penelitian yang telah penulis dapatkan di lapangan, penulis mendeskripsikan hasil penelitian mengenai proses pelayanan publik (*service delivery*) yang ada di Kecamatan Kisam Tinggi pada masa pandemi Covid-19

yang berdasarkan PERMENPAN-RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan meliputi komponen sebagai berikut :

1. Persyaratan Setiap penyelenggara pelayanan wajib menyelenggarakan pelayanan yang sesuai dengan standar dan syarat-syarat yang telah ditetapkan. Persyaratan merupakan hal yang mutlak untuk memperoleh suatu pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat yang bersangkutan. di Kecamatan Kisam Tinggi , untuk memperoleh pelayanan seperti, pengurusan surat keterangan domisili, surat keterangan usaha, surat keterangan penduduk, dan surat keterangan lainnya, masyarakat yang bersangkutan harus memiliki kelengkapan persyaratan seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), dan surat pengantar dari kepala lingkungan terkait. Kelengkapan dokumen dalam hal ini menjadi syarat yang harus dipenuhi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan dari pemerintah. Berdasarkan hasil penelitian yang telah penulis lakukan di kantor Kecamatan Kisam Tinggi persyaratan menjadi hal yang sangat penting dan diperhatikan untuk mendapatkan pelayanan. Selain untuk tertib administrasi juga untuk menghindari penyalahgunaan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab. Bagi masyarakat yang belum memiliki KTP diwajibkan untuk membawa fotocopy kartu keluarga sebagai bukti warga masyarakat Kisam Tinggi dan berhak mendapatkan pelayanan dari pihak Kecamatan. Pada masa pandemi Covid-19 tidak ada persyaratan yang ditambah atau dikurangi untuk mendapatkan pelayanan di kantor Kecamatan Kisam Tinggi .

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur Sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan tersebut tertuang dalam sebuah Standar Operasional Pelayanan (SOP). Setiap instansi memiliki Standar Operasional Pelayanan (SOP) yang berbeda-beda tergantung jenis pelayanan yang diberikan. SOP sendiri merupakan prosedur atau tahapan pekerjaan yang harus dilakukan sesuai dengan standar yang sudah ditentukan. Tujuan dari SOP itu sendiri tidak lain, yaitu sebagai pedoman dalam memberikan pelayanan, sebagai informasi tahap pelayanan, dan meminimalisir kesalahan dalam pelayanan. masyarakat atau pemohon datang ke kantor Kecamatan membawa dokumen sesuai dengan persyaratan yang telah ditentukan lalu kemudian diberikan kepada petugas kecamatan apabila dokumen yang dibawa belum lengkap petugas akan mengembalikan dokumen dan meminta pemohon untuk melengkapinya. Adapun prosedur pelayanan masyarakat di Kisam Tinggi bagi pemohon yang membawa persyaratan lengkap akan segera dilayani, petugas akan segera melakukan proses pengetikan surat yang dimaksud. Setelah pengetikan, penanda tangan oleh Sekretaris Kecamatan ataupun Camat dan seterusnya pemberian nomor surat dan cap oleh petugas kecamatan. Tahap pemberian nomor dan cap selesai selanjutnya surat atau dokumen diberikan kepada pemohon atau masyarakat.
3. Jangka Waktu Pelayanan dalam pelaksanaan dan pemberian layanan jangka waktu pelayanan merupakan hal yang sangat penting. Waktu diperlukan untuk menyelesaikan setiap jenis pelayanan mulai dari tahap awal hingga tahap akhir. Waktu pelayanan sangat berkaitan dengan prosedur pelayanan

karena pelayanan yang cepat ditentukan dari prosedur yang tidak berbelit-belit dan efisiensi waktu. Jangka waktu pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan harus benar-benar efisien, terlebih pada masa pandemi saat ini untuk mencegah rantai penyebaran Covid-19 yang sedang mewabah. Berdasarkan hasil wawancara yang telah penulis lakukan dengan informan penelitian, waktu pelayanan yang diberikan di kantor Kecamatan Kisam Tinggi dimulai dari jam delapan pagi hingga jam setengah lima sore pada hari senin hingga Kamis dan pada hari Jumat pelayanan dimulai dari jam delapan pagi hingga jam dua siang. Waktu pelayanan yang diberikan oleh petugas di Kecamatan Kisam Tinggi kepada masyarakat sudah cukup cepat karena pelayanan dapat dilaksanakan dalam waktu yang tidak lama hanya membutuhkan waktu sekitar lima hingga sepuluh menit untuk menyelesaikan pekerjaannya.

4. Biaya/Tarif merupakan ongkos yang dikenakan terhadap penerima layanan yang memperoleh pelayanan dari penyelenggara atau terhadap masyarakat yang telah melakukan pengurusan, besarnya biaya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara masyarakat itu sendiri dan penyelenggara pelayanan. Di Kecamatan Kisam Tinggi, untuk setiap pelayanan dalam hal ini pengurusan surat-surat, disampaikan oleh informan bahwa tidak ada pungutan biaya yang ditetapkan ketika memperoleh pelayanan dari pihak kecamatan. Adapun masyarakat yang setelah memperoleh pelayanan dengan sukarela memberikan tips kepada petugas, sesuai dengan pengamatan yang penulis dapatkan dilapangan hal tersebut beberapa kali terjadi dan dari pihak pemohon dalam

hal ini masyarakat tidak merasa keberatan memberikan ongkos kepada petugas, hal tersebut merupakan salah satu bentuk ucapan terimakasih dari pemohon kepada petugas kecamatan untuk pelayanan yang diberikan dengan cepat.

5. Produk pelayanan merupakan hasil dari pelayanan yang diberikan dan juga diterima oleh masyarakat sesuai dengan ketentuan yang sudah ditetapkan.

Penyelenggara pelayanan dalam hal ini memberikan produk pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah diatur dan ditetapkan. Produk layanan yang dimaksudkan adalah jenis layanan yang diberikan kepada masyarakat yang dihasilkan dari setiap tahap-tahap pelayanan. produk-produk pelayanan yang telah diberikan oleh penyelenggara pelayanan di Kecamatan Kisam Tinggi selama masa pandemi. Jumlah surat yang dikeluarkan sejumlah 919 surat yang terdiri dari 454 surat keterangan domisili, 6 surat keterangan kelahiran, 6 surat keterangan kematian, 3 surat keterangan kesaksian perkawinan, 67 surat keterangan ekonomi lemah, 21 surat keterangan berkelakuan baik, dan 362 surat keterangan usaha.

6. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan. Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan memiliki kewajiban untuk mengelola setiap pengaduan dari masyarakat serta menerima masukan saran ataupun kritikan. Dari hasil wawancara yang didapatkan, informan menjelaskan bahwa sejauh ini belum ada pengaduan atau keluhan dari masyarakat terkait dengan proses dan pelayanan yang diberikan oleh pihak kecamatan Meskipun demikian, sebagai penyelenggara pelayanan pihak kecamatan tetap memberikan fasilitas berupa kontak WhatssApp (WA) Camat, Sekretaris Kecamatan dan Petugas Kecamatan kepada masyarakat sebagai salah

satu cara penanganan apabila ada keluhan dan keperluan lain dari masyarakat. Salah satu bentuk pengelolaan yang juga harus dilaksanakan yaitu menyediakan kotak saran atau pun kotak pengaduan, website, portal pengaduan, sms ataupun petugas yang bersedia menerima pengaduan dari masyarakat. Penyediaan media-media tersebut merupakan fasilitas bagi masyarakat untuk menyampaikan masukan maupun kritikan terhadap pelayanan yang diberikan.

Tabel 3.1. Jumlah Pelayanan Kepada Masyarakat Selama Masa Pandemi di Kecamatan Kisam Tinggi (Maret-Oktober 2021)

No	Jenis pelayanan	jumlah
1.	Pengantar KTP/KK	0
2	Surat Keterangan Penduduk	0
3	Surat Keterangan Domisili	454
4	Surat Keterangan Kelahiran	6
5	Surat Keterangan Kematian	6
6	Surat Keterangan Pindah	0
7	Surat Keterangan Kesaksian Kelahiran	0
8	Surat Keterangan Kesaksian Perkawinan	3
9	Surat Keterangan Ekonomi Lemah	67
10	Surat Keterangan Kelakuan Baik	2
11	Surat Keterangan Usaha	362
12	Surat Keterangan Belum/Pernah Menikah	0
13	Surat Keterangan Ijin Tetangga (HO)	0
14	Surat Keterangan IMB	0
15	Surat Keterangan Umum	0

Sumber : Buku Registrasi Surat Kecamatan Kisam Tinggi

### 3.3. Informan Penelitian

Informan adalah orang yang dapat memberikan keterangan atau informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian. Rincian informan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Camat Kisam Tinggi	: 1 Orang
Sekretaris Camat Kisam Tinggi	: 1 Orang
Pegawai Kecamatan	: 1 Orang
Masyarakat Kisam Tinggi	: 3 Orang

### **3.4. Jenis dan Sumber Data**

#### **3.4.1. Jenis Data**

- a. Data primer, yaitu data yang di peroleh secara langsung dari lapangan baik berupa kuantitatif .
- b. Data sekunder, data yang diperoleh dari sumber lain atau data yang telah di olah pihak lain, seperti buku, peraturan, dokumen, jurnal dan literatur lainnya yang di anggap relevan dengan penelitian ini.

### **3.5. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah untuk mendapatkan data. Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu :

1. Penelitian lapangan adalah penelitian yang dilakukan untuk mendapatkan data yang sesuai (data primer). Pengertian data primer yaitu data yang diperoleh dari sumbernya, baik orang-orang yang ditetapkan sebagai informan ataupun sesuai kondisi riil yang didapatkan langsung dilokasi penelitian baik dengan



cara observasi, wawancara langsung dengan informan maupun dokumentasi.

Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang akan digunakan yaitu :

- a. Observasi yakni dengan cara mengadakan pengamatan secara langsung di Kecamatan Kisam Tinggi. Informasi yang diperoleh dalam observasi tersebut antara lain ruang (tempat), kegiatan, waktu, pelaku dan sarana prasarana.
  - b. Wawancara, merupakan teknik pengumpulan data dengan cara melakukan tanya jawab terhadap seluruh informan guna mendapatkan informasi serta data yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.
  - c. Teknik dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu, dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang.
2. Studi Pustaka merupakan pengumpulan data dengan menelaah literatur dengan cara membaca buku, dokumen, karangan dan catatan lainnya yang berhubungan atau relevan dengan penulisan. Dalam studi pustaka data sekunder merupakan data yang dapat menjadi pelengkap yaitu melalui suatu dokumen ataupun catatan resmi lainnya yang diperoleh dan dibuat oleh sumber-sumber yang memiliki wewenang dan memiliki kaitan langsung dengan objek penelitian.

### 3.6. Teknik Analisis Data

Analisis data ialah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari dan memutuskan apa yang dapat diceritakan ke orang lain. Dalam analisis data mencakup tiga tahap :

a. Reduksi data

Reduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal pokok dan memfokuskan pada hal-hal penting.

b. Penyajian data

Penyajian data adalah tahap setelah reduksi data dilakukan, tahap ini disebut juga dengan tahap mendisplay data atau menyajikan data. Penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori dan sejenisnya sehingga memudahkan untuk memahami dan mengetahui apa yang terjadi.

c. Verifikasi

Verifikasi merupakan tahap akhir dari analisis data yang merupakan tahapan penarikan kesimpulan.

