

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif lapangan, dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang datanya bersifat bukan numerik atau berupa angka-angka, melainkan kata-kata atau kalimat-kalimat atau pertanyaan-pertanyaan.<sup>1</sup> Berdasarkan pendapat *Denzin* dan *Linclon* menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan latar alamiah, dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan dengan metode yang ada.<sup>2</sup>

Penelitian kualitatif adalah suatu pendekatan penelitian yang mengungkap situasi sosial tertentu dengan mendeskripsikan kenyataan secara benar, dibentuk oleh kata-kata berdasarkan teknik pengumpulan dan analisis data yang relevan yang diperoleh dari situasi yang alamiah.<sup>3</sup> Peneliti menggunakan pendekatan kualitatif karena peneliti ingin melihat langsung bagaimana perilaku subjek penelitian dan melihat sejauh mana pengembangan konsep pelayanan terhadap masyarakat. Penelitian ini menggunakan metode penelitian lapangan (*field research*) yaitu data yang didapat dari lapangan. Penelitian lapangan adalah sebuah

---

<sup>1</sup> Riant Nugroho. *Metode Penelitian Kebijakan*. (Yogyakarta: Pustaka Belajar. 2013), hal : 38

<sup>2</sup> Lexy J Moloeng. *Metode Penelitian Kualitatif*. (Bandung: PT Remaja Rosdakarta, 2017), hal : 5

<sup>3</sup> Djam'an Satori dan Aan Komariah, *Metode Penelitian Kualitatif*. (Bandung: Alfabeta 2017), hal : 25

penelitian yang sumber data dan proses penelitiannya menggunakan kancah atau lokasi tertentu sesuai dengan yang dipilih.<sup>4</sup>

Metode ini sebagai pedoman peneliti agar dapat mempelajari secara mudah latar belakang suatu keadaan sosial yang menyangkut individu, kelompok, lembaga atau kumpulan masyarakat. Maka dari itu, peneliti memilih Desa ini sebagai objek utama penelitiannya, dikarenakan peneliti ingin melihat langsung bagaimana kerja pemerintah desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakatnya dengan ketiadaan kantor desa. Dalam pengumpulan data peneliti memakai teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi

### 3.2 Fokus Penelitian

**Tabel 3.1**  
**Fokus Penelitian**

No	Dimensi	Indikator
1.	Pelayanan penyelenggaraan Pemerintah Desa	a. Sebagai Dimensi <i>Tangible</i> (Berwujud) b. Sebagai Dimensi <i>Realiability</i> (Kehandalan) c. Sebagai Dimensi <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan) d. <i>Assurance</i> (Jaminan) e. Dimensi <i>Emphaty</i> (Empati)

Fokus penelitian ini yaitu pada pelayanan pemerintah desa dalam menunjang penyelenggaraan pemerintahan desa dengan Sebagai Dimensi *Tangible* (Berwujud) Sebagai Dimensi *Realiability* (Kehandalan) Sebagai

<sup>4</sup> Musfiqon, *Panduan Lengkap Metodologi Penelitian Pendidikan* (Jakarta: Prestasi Public Publisher, 2012), Hlm. 56.

Dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan) *Assurance* (Jaminan) Dimensi *Emphaty* (Empati) sebagai indikator dari pelayanan pemerintahan desa.

### 3.3 Lokasi Penelitian

Lokasi Penelitian ini yaitu berada di Desa Lubuk Baru, Kecamatan Sosoh Buay Rayap, Kabupaten Ogan Komering Ulu, Provinsi Sumatera Selatan. Lokasi ini dipilih karena di desa tersebut belum adanya pembangunan kantor desa yang merupakan pusat dari pelayanan kepada masyarakat sehingga masih menjadi penghambat dalam melakukan penyelenggaraan pemerintahan desa yang efektif.

### 3.4 Teknik Penentuan Informan

Teknik penentuan informan yang akan saya gunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling* teknik penentuan informan dipilih dengan pertimbangan khusus dari peneliti, karena informan dinilai dapat memberikan informasi serta memiliki informasi yang dibutuhkan oleh peneliti tentang apa yang akan di teliti. Adapun informan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

**Tabel 3.2**  
**Informan Penelitian**

NO	NAMA	JABATAN
1.	Tommy Febry, SE	Kepala Desa
2.	Hasniar	Sekretaris desa
3.	Feby Utama Putra	Urusan Tata Umum & Perencanaan
4.	Haidir	Kepala Seksi Pemerintahan
5.	Ruslan CN	Kepala Seksi Kesejahteraan & Pelayanan
6.	Zainudin	Tokoh Masyarakat
7.	Khusnaidi	Tokoh Masyarakat
<b>Jumlah</b>		

### 3.5 Sumber Data

Menurut *Lofland* Seperti yang dikutip *Meleong* sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain.<sup>5</sup> Pada penelitian ini diperlakukan dua jenis data yaitu data primer dan data sekunder sebagai berikut:

- a. Data Primer adalah yang diperoleh langsung dari lokasi penelitian melalui wawancara dengan informan yang berkaitan dengan masalah penelitian dan juga melalui observasi atau pengamatan langsung terhadap obyek penelitian.
- b. Data Sekunder yaitu data yang diperoleh berdasarkan acuan atau literature yang berhubungan dengan masalah penelitian, misalnya materi atau dokumen serta melalui studi kepustakaan yaitu dengan menelaah literatur, majalah,serta karya tulis yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

### 3.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari sebuah penelitian ialah mendapatkan data dan informasi.<sup>6</sup> Teknik pengumpulan data yang dilakukan antara lain :

#### 1. Observasi

Observasi merupakan pengamatan langsung terhadap objek untuk mengetahui keberadaan objek, situasi, konteks dan maknanya dalam upaya mengumpulkan data penelitian.<sup>7</sup>

---

<sup>5</sup> Lexy J. Moleong. Op.Cit. hal : 157

<sup>6</sup> Sugiyono. Op.Cit. hal : 224

## 2. Wawancara

Menurut *Esterberg* yang dikutip oleh Djam'an satori dan Aan komariah adalah merupakan pertemuan dua orang atau lebih untuk bertukar informasi dan data melalui Tanya jawab dengan secara bertatap muka antara pewawancara dan narasumber.<sup>8</sup>

## 3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan sejarah atau peristiwa yang telah berlalu, baik yang bersifat arsip, gambar, buku-buku serta dokumen-dokumen resmi lainnya yang berhubungan dengan masalah penelitian.

### **3.7 Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data adalah proses mencari dan menyusun sebuah sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi (catatan lapangan), dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami, dan temuannya dapat diinformasikan dan diberitahukan kepada orang lain.<sup>9</sup>

#### 1. Pengumpulan data

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dengan key informan atau informan yang dianggap memiliki informan setelah informasi ini diperoleh yang dibutuhkan oleh si peneliti melalui penelitian lapangan secara langsung.

---

<sup>7</sup> Ibid. hal : 105

<sup>8</sup> Djam'an Satori dan Aan Komariah. Op.Cit hal : 130

<sup>9</sup> Sugiyono. OP.Cit hal : 244

## 2. Reduksi Data

Reduksi data merupakan perangkuman, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting dan berhubungan dengan fokus penelitian sehingga data yang diperoleh dapat ditulis dalam bentuk laporan atau data yang kompleks dan baik.

## 3. Penyajian data

Penyajian data ialah sekumpulan data yang disajikan dalam bentuk table grafik, maupun bagan yang tersusun dalam pola hubungan terorganisasikan, yang bertujuan untuk memberikan data yang mudah dipahami terhadap informasi yang ada.

## 4. Penarikan kesimpulan

Penarikan kesimpulan dilakukan dengan mencari substansi, pola serta penjelasan-penjelasan yang ada. Penarikan dilakukan untuk menentukan deskripsi atau gambaran suatu obyek yang belum menjadi jelas.