

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu (Sugiyono, 2013:3). Menurut Furchan (dalam Prastowo 2011:18) menyatakan metode penelitian merupakan strategi umum yang dianut dalam pengumpulan dan analisis data yang diperlukan guna menjawab persoalan yang dihadapi. Metode penelitian menjadi hal yang sangat penting sebab keberhasilan kegiatan yang dilakukan dalam penelitian ditentukan oleh tepatnya metode yang digunakan. Penelitian merupakan suatu sarana bagi ilmu pengetahuan untuk mengembangkan ilmu yang bersangkutan. Di samping itu, penelitian juga merupakan sarana bagi masyarakat untuk ikut memecahkan masalah yang dihadapi

Ketepatan dalam memilih metode penelitian akan mengatur arah dan tujuan penelitian. Metode penelitian mempunyai peranan penting dalam menentukan kualitas hasil penelitian. Dalam metode penelitian ini, terdapat beberapa hal yang dapat menentukan langkah pelaksanaan kegiatan penelitian. Langkah-langkah yang harus ditentukan adalah jenis penelitian, fokus penelitian, sumber data penelitian, metode pengumpulan data, keabsahan data, analisis data, dan prosedur penelitian.

Dari kajian tentang definisi-definisi tersebut, dapatlah disintesis bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya, perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain, secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode penelitian kualitatif, melalui pendekatan penelitian kualitatif, peneliti berupaya untuk menjelaskan, dan mendeskripsikan bentuk Mengetahui Bagaimana upaya Ombudsman Perwakilan Jawa Tengah untuk mendorong partisipasi warga negara dalam pengawasan pelayanan publik di Jawa Tengah Mengetahui Bagaimana faktor penghambat upaya ombudsman perwakilan Jawa Tengah untuk mendorong partisipasi warga

negara dalam pengawasan pelayanan publik di Jawa tengah. Mengetahui Bagaimana Ombudsman Perwakilan Jawa Tengah menghadapi faktor penghambat upaya ombudsman perwakilan Jawa Tengah untuk mendorong partisipasi warga negara dalam pengawasan pelayanan publik di Jawa Tengah.

### **3.1 Desain Penelitian**

Dalam penelitian mengenai peran ombudsman perwakilan Jawa Tengah dalam mendorong partisipasi warga negara di Jawa Tengah dalam hal pengawasan pelayanan publik, peneliti menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawanya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara purpose dan snowball, teknik pengumpulan dengan triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi. (Sugiyono, 2013:15).

Dalam penelitian kualitatif, peneliti mengumpulkan data berdasarkan pengamatan situasi yang wajar (alamiah) sebagaimana adanya tanpa dipengaruhi atau dimanipulasi (Kaelan, 2005:18). Kirk dan Miller (dalam Moleong, 2002:3) menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental bergantung dari pengamatan pada manusia. Pada prinsipnya penelitian kualitatif adalah suatu prosedur penelitian yang dapat menghasilkan sejumlah deskripsi tentang apa yang akan ditulis dan dibandingkan oleh peneliti sesuai dengan tujuan penelitian. Penelitian kualitatif ini bertujuan melakukan pengamatan, pengukuran, analisis serta mendokumentasikan hasil penelitian. Penggunaan metode penelitian dengan pendekatan ini disesuaikan dengan tujuan pokok metode penelitian, yaitu untuk. Deskripsi tersebut berasal dari hasil wawancara dan observasi yang dilakukan dalam penelitian.

### **3.2 Partisipan dan Lokasi Penelitian**

Partisipan dalam penelitian ini diantaranya Bapak Sabarudin Hullu selaku seseorang yang memahami dan mengetahui informasi mengenai peran Ombudsman

Perwakilan Jawa Tengah dalam mendorong partisipasi warga negara dalam pengawasan pelayanan publik. Kemudian Asisten Ombudsman Perwakilan Jawa Tengah bidang pencegahan dan penyelesaian laporan yaitu Bellinda Wasistiyana Dewanty yang mengetahui dan memahami mengenai program-program yang dilaksanakan Ombudsman dalam rangka meningkatkan partisipasi warga negara dalam pengawasan pelayanan publik. Selanjutnya adalah Perwakilan Konco Ombudsman Jawa Tengah yaitu warga masyarakat dari kalangan mahasiswa yang dibentuk dan diberikan pelatihan oleh Ombudsman untuk ikut membantu Ombudsman dalam pengawasan pelayanan publik.

Lokasi penelitian merupakan tempat penelitian dilakukan dengan ditetapkan lokasi dalam penelitian akan dapat lebih mudah untuk mengetahui dimana tempat suatu penelitian akan dilakukan. Lokasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah, yang berlokasi di Jawa Tengah. Pemilihan lokasi di dasarkan pada Kebijakan internal Ombudsman Jawa Tengah yang strategis dan berbeda dari Provinsi lainnya. Kemudian meningkatnya jumlah laporan ke Ombudsman Jawa Tengah oleh warga Jawa Tengah yang juga dapat di lihat sebagai peningkatan partisipasi masyarakat dalam pengawasan pelayanan publik yang di di dominasi oleh laporan dari warga kota Semarang yang merupakan ibukota provinsi Jawa Tengah dan tempat dimana kantor Ombudsman Perwakilan Jawa Tengah berada. Namun kurangnya partisipasi warga sampai ke lingkup terkecil di daerah untuk berpartisipasi dalam pengawasan pelayanan publik.

### **3.3 Metode Pengumpulan Data**

Untuk memperoleh data dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik sebagai berikut.

#### **a) Teknik wawancara**

Teknik wawancara mendasarkan diri pada laporan tentang diri sendiri (self-report), atau setidaknya pada pengetahuan dan atau keyakinan pribadi. Wawancara adalah teknik pengumpulan data yang harus dilakukan peneliti apabila ia ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti dan mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam. (Sugiyono, 2013:317).

Wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab, sambil bertatap muka antara si penanya atau pewawancara dengan si penjawab atau responden dengan menggunakan alat yang dinamakan interview guide (panduan wawancara). Teknik wawancara yang dilakukan untuk meneliti Peran Ombudsman perwakilan Jawa Tengah dalam mendorong partisipasi warga negara dalam pengawasan pelayanan publik. Wawancara tidak terstruktur adalah wawancara yang bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya. (Sugiyono, 2013:320).

Metode ini digunakan oleh peneliti dengan mengajukan sejumlah pertanyaan yang dikonsepsi dalam pedoman wawancara, mengenai peran Ombudsman Perwakilan Jawa Tengah untuk Mendorong Partisipasi warga negara dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik. Wawancara ini dilakukan dengan narasumber yaitu Pelaksana Tugas Ketua Ombudsman Perwakilan Jawa Tengah, Asisten Ombudsman Perwakilan Jawa Tengah bidang pencegahan dan penyelesaian laporan, dan Konco Ombudsman Jawa Tengah, wawancara dilaksanakan untuk mendapatkan keterangan berupa pengakuan atau informasi dari pelaku atau objek penelitian.

b) Teknik observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri yang spesifik, yakni tidak terbatas pada orang, tetapi juga objek-objek alam yang lain. Sutrisno Hadi (dalam Sugiyono, 2013:203) mengatakan bahwa observasi merupakan suatu proses yang kompleks, yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan.

Teknik observasi digunakan apabila penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar. Penggunaan teknik observasi sangat penting dalam penelitian, sebab peneliti dapat melihat secara langsung keadaan, suasana, dan kenyataan sesungguhnya yang terjadi di lapangan. Melalui pengamatan, diharapkan dapat dihindari informasi semu yang kadang-kadang muncul dan ditemui dalam penelitian.

Observasi sebagai alat pengumpul data dapat dilakukan secara terstruktur maupun tidak terstruktur. Observasi terstruktur adalah observasi yang telah dirancang secara sistematis tentang apa yang akan diamati, kapan dan dimana tempatnya. Sedangkan observasi tidak terstruktur adalah observasi yang tidak dipersiapkan secara sistematis tentang apa yang akan diobservasi (Sugiyono, 2013:205). Observasi dalam penelitian ini dilakukan dengan cara melihat secara langsung mengenai peran ombudsman dalam mendorong partisipasi warga negara dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik di Jawa Tengah.

c) Teknik dokumentasi

Metode dokumentasi adalah metode untuk mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa buku, majalah, dokumen, peraturan-peraturan, notulen rapat, catatan harian, dan sebagainya (Arikunto, 2006:158). Kemudian teknik dokumentasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah dokumen pribadi dan dokumen resmi. Dokumen pribadi adalah karangan seseorang secara tertulis tentang tindakan, pengalaman, dan kepercayaannya (Moleong, 2002:161). Data yang diambil dalam dokumentasi seperti;

- 1) Catatan-catatan, transkrip, dokumen-dokumen mengenai peran Ombudsman perwakilan Jawa Tengah dalam mendorong partisipasi warga negara dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik;
- 2) Keadaan umum daerah penelitian seperti keadaan geografisnya seperti batas-batas wilayah.

### 3.4 Analisis Data

Dalam penelitian ini analisis data dilakukan sejak awal penelitian dan selama proses penelitian dilaksanakan. Data diperoleh, kemudian dikumpulkan untuk diolah secara sistematis. Dimulai dari wawancara, observasi, mengklasifikasi, mereduksi, selanjutnya aktivitas penyajian data serta mengumpulkan data. Teknis analisis data dalam penelitian ini menggunakan model analisis interaktif. (Milles dan Huberman, 1992:16), yang mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas sehingga datanya jenuh. Analisis data terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu.

a) Reduksi data

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting dicari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan. Reduksi data dapat dibantu dengan peralatan elektronik seperti komputer mini, dengan memberikan kode pada aspek-aspek tertentu. (Sugiyono, 2013:338).

Dengan analisis ini memudahkan peneliti dalam menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang data yang tidak perlu dan mengorganisasikan data. Dengan cara seperti ini maka kesimpulan-kesimpulan akhirnya dapat diverifikasi. Dalam reduksi data ini peneliti memanfaatkan catatan lapangan untuk mempermudah dan memanfaatkan catatan lapangan untuk mempermudah data mana yang diperlukan dan data mana yang harus dibuang sehingga menghasilkan kesimpulan final.

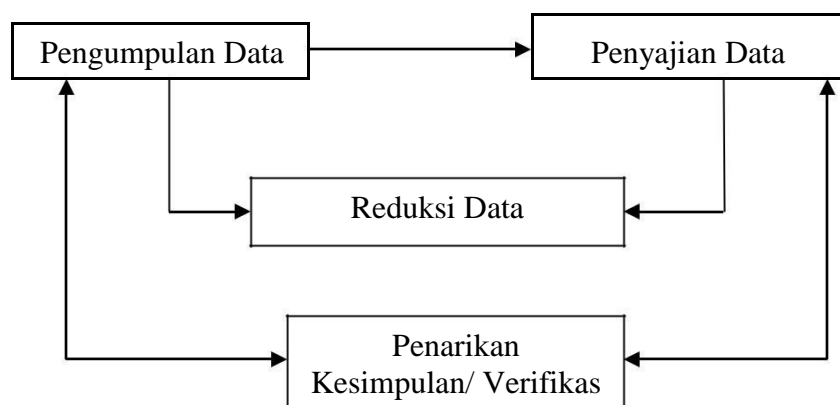
Secara sederhana dapat dijelaskan dengan “Reduksi Data” tidak perlu mengartikannya sebagai kuantifikasi. Data kualitatif dapat disederhanakan dan ditransformasikan dalam aneka macam cara: melalui seleksi yang ketat, melalui ringkasan, atau uraian singkat, menggolongkannya dalam satu pola yang lebih luas dan sebagainya.

b) Penyajian Data

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data (menyajikan data). Dalam penelitian kualitatif penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk tabel, grafik, pie, chard, pictogram, dan sejenisnya, Melalui penyajian data tersebut, maka data terorganisasikan, tersusun dalam pola hubungan, sehingga akan makin mudah dipahami (Sugiyono, 2013:341). Kemudian Miles and Huberman (1992:17) menyatakan yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Dengan mendisplaykan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah difahami tersebut. Dalam pelaksanaan penelitian bahwa penyajian-penyajian yang lebih baik merupakan suatu cara utama bagi analisis kualitatif yang valid.

c) Penarikan Kesimpulan/Verifikasi

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif yang diharapkan adalah merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu obyek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap, sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kausal atau interaktif hipotesis, atau teori. (Sugiyono, 2013:345). Penarikan kesimpulan merupakan sebagian dari kegiatan dan konfigurasi yang utuh. Sesuai tujuan yang ingin dicapai dari latar belakang di atas maka analisis dan penarikan kesimpulan didasarkan pada reduksi data dan sajian data yang merupakan jawaban atas masalah yang diangkat dalam penelitian. Dalam hal ini, peneliti meninjau kembali hasil penelitian dengan catatan lapangan selama penelitian apakah sudah sesuai atau belum, kemudian menarik kesimpulan dari setiap item tersebut. Berdasarkan uraian di atas maka pengumpulan data, reduksi data, pengumpulan data dan penyajian data sebagai suatu yang saling berkaitan satu sama lain dan tidak terpisahkan. Tiga hal utama menurut Miles dan Huberman yaitu:



**Gambar 2 : Alur Analisis Data Model Interaktif Miles dan Huberman (Miles dan Huberman, 1992:20)**

Ketiga komponen tersebut adalah suatu siklus, jika terdapat kekurangan data dalam penarikan kesimpulan maka dapat digali dari catatan lapangan. Jika masih tidak ditemukan, maka peneliti akan menemukan kembali informasi yang dibutuhkan