

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Desain Penelitian**

Dalam penelitian ini, metode yang digunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif. Deskripsi merupakan penelitian eksplorasi dan memainkan peran yang amat penting dalam menciptakan hipotesis atau pemahaman orang tentangbagai variabel sosial. Studi ini disifatkan sebagai eksplorasi, jadi tidak bertujuan menguji hipotesis, atau membuat generalisasi sebagaimana yang diungkapkan Burhan Bungin (2011:69).

Alasan penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif adalah bahwasanya dalam penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menginterpretasikan kondisi atau hubungan yang ada, pendapat yang berkembang, proses yang sedang berlangsung, akibat atau efek yang terjadi, atau tentang kecendrungan yang tengah berlangsung tentang kualitas pelayanan Kantor Pos dilihat dari dalam pelaksanaan pelayanan publik.

#### **B. Tempat dan Waktu Penelitian**

Dalam penelitian ini peneliti mengambil lokasi di Kantor Pos Kabupaten Klaten. Waktu penelitian ini akan dilaksanakan pada bulan 10 April 2013 – 12 Juli 2013.

#### **C. Subjek Penelitian**

Menentukan subjek penelitian atau informan dalam penelitian ini

menggunakan *prosedur purposive* yakni merupakan salah satu strategi menentukan informan yang relevan dengan masalah penelitian tertentu dalam Burhan Bungin (2011: 107). Sedang menurut Husaini dan Purnomo (2009: 45) *Purposive* adalah pemilihan informan secara khusus berdasarkan tujuan penelitiannya.

Dalam penelitian ini yang menjadi informan kunci adalah Kepala Kantor Pos Klaten Bapak Sugandi S.Sos, bagian SDM Ibu Sri Ningsih dan Pak Sunarto dan 10 pelanggan Kantor Pos Klaten yang meminta pelayanan.

#### **D. Data dan Sumber Data**

Lofland dan Lofland dalam Moleong (2009: 157) menyebutkan bahwa sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata, dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain.

Berdasarkan cara memperoleh, data terbagi menjadi beberapa jenis yaitu sebagai berikut:

##### **1. Data Primer**

Dalam penelitian ini data yang diambil data secara langsung ke Kantor Pos adalah hasil-hasil data yang diambil dengan cara wawancara kepada informan (orang yang dimintai data) yakni pegawai dan kepala kantor Pos Klaten dan di dukung dengan dokumen berupa foto-foto kegiatan pelayanan diambil sendiri oleh peneliti.

## 2. Data Sekunder

Data sekunder dalam peneliti ini peraturan kerja dalam pelayanan publik di lingkungan Kantor Pos Klaten. Tak lupa didukung berupa foto yang diambil orang lain.

## E. Instrumen Penelitian

Dalam penelitian ini, yang menjadi instrumen atau alat penelitian adalah peneliti itu sendiri. Peneliti terjun langsung ke lapangan untuk melihat dan mengamati kegiatan-kegiatan dalam pelayanan Kantor Pos Klaten. Dalam proses penelitian, peneliti menggunakan alat bantu pengumpulan data yaitu berupa buku catatan lapangan, pedoman wawancara, dan pedoman observasi.

Untuk dapat merumuskan pedoman wawancara, maka dalam mewujudkannya diperlukan kisi-kisi instrumen penelitian. Instrumen penelitian ini berguna untuk menjadikan penelitian ini untuk tetap berada padajalur penelitian yang dinginkan sehingga tetap fokus. Berikut adalah kisi-kisi instrumen penelitian dalam table dibawah ini

Peneliti melakukan wawancara dengan kepala Kantor Pos dan para pegawainya untuk mendapat informasi terkait bagaimana pelayanan publik yang diberikan pada para pelanggan. Selain itu peneliti juga mewawancarai pelanggan yang ada di kantor Pos guna mendapatkan gambaran terkait apa yang meraka rasakan terhadap pelayanan yang ada di kantor Pos Klaten.

Tabel. 1 Kisi-Kisi Instrumen Kualitas Pelayanan Publik

Kisi-Kisi	Deskripsi
<i>Tangibel</i> (Berwujud)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kedisiplinana petugas/ aparatur dalam melakukan pelayanan</li> <li>b. Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan</li> <li>c. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan</li> </ul>
<i>Reliability</i> (Kehandalan)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan</li> <li>b. Memiliki standar pelayanan yang jelas</li> <li>c. Kemampuan petugas/ aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan</li> </ul>
<i>Responsiveness</i> (Respon/ Ketanggapan)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Merespon setiap pelanggan/ pemohon yang ingin mendapat pelayanan</li> <li>b. Petugas/ aparatur melakukan pelayanan dengan cepat, tepat dan cermat.</li> <li>c. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas</li> </ul>
<i>Assurance</i> (Jaminan)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan</li> <li>b. Petugas memberikan jaminan kepstian biaya dalam pelayanan</li> <li>c. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan</li> </ul>
<i>Emphaty</i> (Empati)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Mendorong kepentingan pemohon.</li> <li>b. Petugas melayani dengan sikap ramah.</li> <li>c. Petugas melayanai dengan sikap sopan santun.</li> <li>d. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan).</li> <li>e. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.</li> </ul>

## F. Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan beberapa teknik pengumpulan data untuk mendapatkan data yang lebih mendalam diantaranya adalah:

### 1. Wawancara

Pada penelitian ini peneliti melakukan permintaan waktu pada pegawai pos Klaten. Untuk menemui informan peneliti melakukan ijin dan membuat perjanjian terlebih dahulu, terutama untuk pimpinan kantor Pos Klaten yang sibuk. Sedangkan untuk pelanggan peneliti meminta waktu sebentar pada para pelanggan yang belum dan sudah meminta pelangganan di kantor Pos untuk diwawancarai oleh peneliti.

Peneliti menggunakan wawancara semi terstruktur dengan menggunakan interview guide yang pokok kemudian pertanyaan dikembangkan seiring/sambil bertanya setelah informan tersebut menjawab sehingga terjadi wawancara yang interaktif antara peneliti dengan informan. Wawancara dilakukan sambil direkam sehingga data yang diperoleh dapat dikonfirmasi kembali. Dalam hal ini informannya ada dua yaitu:

a. *Pertama*, informan kunci yaitu Pak Sugandi S.Sos yang menjabat sebagai kepala di kantor Pos Kabupaten Klaten, Pak Narto dan Mbak Ning karena informasi yang lengkap terkait pelaksanaan pelayanan Publik di Kantor Pos Klaten.

b. *Kedua*, informan Pendukung yaitu pelanggan kantor Pos Pak Joko, Bu Mulyono, Pak Yanto, Bu Jumadi, Pak Iwan, Pak Mulyanto, Pak

Sabar, Bu Marsi, Bu Tuginem, dan Mbak Dian karena beliau yang mempunyai data terkait kualitas pelayanan yang mereka rasakan.

## 2. Observasi

Observasi terstruktur dilakukan apabila peneliti telah tahu tentang variabel apa yang diamati, jadi dalam penelitian ini juga menggunakan observasi terstruktur sebagai perlengkap data terhadap objek yang akan diteliti.

Peneliti melakukan observasi di lingkungan Kantor Pos Kabupaten Klaten. Pertama mengobservasi lingkungan dari kantor Pos, selain itu mengobservasi ketepatan jam buka pelayanan Kantor Pos Klaten dengan cara datang lebih awal dan menunggu. Tak hanya itu observasi juga dilakukan di dalam kantor Pos Klaten dengan melihat pegawai pemberi pelayanan, fasilitas pelayanan, dan kecepatan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.

## 3. Dokumentasi

Dokumentasi digunakan dalam penelitian ini untuk mendapatkan data yang telah diolah baik dalam bentuk arsip tertulis maupun arsip rekaman. Arsip tertulis dan rekaman tentang pelayanan di Kantor Pos Klaten baik secara resmi maupun pribadi akan sangat membantu dalam pencarian data penelitian.

Pada dokumentasi peneliti mendapatkan beberapa foto yang diambil oleh peneliti sendiri dan bahan pembekalan pegawai yakni *service excellent* yang diberikan oleh kepala Pos Klaten.

## G. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data

Penelitian ini menggunakan teknik pemeriksaan keabsahan data yaitu triangulasi. Triangulasi adalah teknik pemerikasaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain. Denzin dalam Moleong (2010: 330) membedakan empat macam triangulasi sebagai teknik pemeriksaan yang memanfaatkan penggunaan sumber, metode, penyidik, dan teori.

Penelitian ini lebih menggunakan teknik triangulasi sumber, metode yang membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif. Triangulasi sumber berarti membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda, Patton dalam Maleong (2010: 331). Hal itu dapat dicapai dengan jalan :

1. Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara yang didapat di kantor Pos Klaten
2. Membandingkan keadaan dengan perspektif pegawai kantor Pos Klaten dengan berbagai pendapat dan pandangan dari para pelanggan.
3. Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan dengan pelayanan di kantor Pos Klaten.

Sedangkan triangulasi metode yakni melakukan pengecekan terhadap penggunaan metode pengumpulan data, apakah informasi yang didapat dengan metode wawancara sama dengan metode observasi, atau apakah hasil

observasi sesuai dengan informasi yang diberikan ketika wawancara mencari data di kantor Pos Klaten.

## H. Teknik Analisis Data

Tujuan analisis data adalah untuk mengungkap data apa yang masih perlu dicari, hipotesis apa yang perlu diuji, pertanyaan apa yang perlu di jawab, metode apa yang harus digunakan untuk mendapat informasi baru, dan kesalahan apa yang harus segera diperbaiki. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data dalam Husain dan Purnomo (2009; 85) yaitu analisis interaktif Miles dan Huberman. Teknik analisis ini terdiri dari tiga kegiatan secara bersamaan, yaitu reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan atau verifikasi.

1. Reduksi data dapat diartikan sebagai proses pemilihan, pemuatan perhatian pada penyerderhanaanya, pengabstrakan dan transformasi data “kasar” yang muncul dicatatannya-catatan lapangan. Peneliti melakukan pengumpulan data-data yang masih belum rapi dari hasil pencarian data. Kemudian di reduksi melalui proses menajamkan, mengolongkan, mengategorikan sesuai dengan dimensi-dimensi kualitas yang di perlukan, mengarahkan, membuang data yang tidak perlu dan mengorganisasikan data sedemikian rupa sehingga akhirnya data yang terkumpul diverifikasi.
2. Penyajian data adalah mendeskripsikan sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian kualitatif disajikan dalam teks naratif,

matrik, grafik, jaringan dan bagan. Display data ini dilakukan dengan memaparkan data dengan memilih inti informasi terkait dengan kualitas pelayanan publik di Kantor Pos Klaten.

3. Penarikan kesimpulan atau verifikasi merupakan kegiatan diakhir penelitian kualitatif. Peneliti harus sampai kesimpulan dan melakukan verifikasi, baik dari segi makna maupun segi kebenaran kesimpulan yang disepakati oleh subjek tempat penelitian itu dilaksanakan. Makna yang dirumuskan peneliti dari data harus diuji kebenaran, kecocokan, dan kekokohnya. Peneliti mencari arti dan penjelasannya kemudian menyusun pola-pola hubungan tertentu yang mudah dipahami dan ditafsirkan. Data tersebut dihubungkan dan dibandingkan antara yang satu dengan yang lainnya sehingga, mudah ditarik kesimpulan sebagai jawaban benar setiap permasalahan yang ada.

Ketiga macam kegiatan analisis yang dipaparkan di atas, saling berhubungan dan berlangsung terus menerus selama penelitian dilakukan. Kegiatan yang terus menerus dari awal sampai akhir penelitian, sehingga data yang diperoleh tidak timpang atau berat sebelah karena antara data yang satu dengan yang lain saling terkait.