

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian dilaksanakan di Satuan Intelkam Polres Tangerang Selatan dan waktu penelitian berlangsung selama 3 bulan (September 2021 – November 2021).

#### **3.2 Jenis dan Pendekatan Penelitian**

Dalam penelitian mengenai Analisis Kualitas Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian di Satuan Intelkam pada masa Pandemi di Polres Tangerang Selatan, penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Penelitian kualitatif, dilakukan dalam keadala alamiah dan data yang dikumpulkan umumnya bersifat kualitatif. Penelitian kualitatif menurut Sugiyono yang dikutip oleh (Anggito & Setiawan, 2018) penelitian kualitatif berlandasan pada filsafat postpositivisme, karena digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara *purposive* dan *snowbaal*, teknik pengumpulan data dengan triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif, kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

Penelitian kualitatif lebih berdasarkan pada filsafat fenomenologis yang mengutamakan penghayatan. Metode kualitatif berusaha memahami dan menafsirkan makna suatu peristiwa interaksi tingkah laku manusia dalam situasi tertentu menurut perspekti sendiri. Informan dalam penelitian kualitatif berkembang terus (*snowball*) secara bertujuan (*purposive*) sampai data yang dikumpulkan dianggap memuaskan. Alat pengumpul data atau instrumen penelitian dalam metode kualitatif adalah recording, dokumentasi dan pedoman wawancara. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Dengan menggunakan metode kualitatif deskriptif, maka data yang didapat akan lebih lengkap, lebih mendalam, sehingga tujuan penelitian dapat dicapai. Adapun tujuan penelitian deskriptif kualitatif adalah untuk menggambarkan, meringkas berbagai kondisi dan situasi yang ada didalam masyarakat ataupun organisasi yang menjadi objek penelitian.

### 3.3 Teknik Penentuan Informan

Dalam penelitian kualitatif ini digunakan teknik *Purposive* yaitu teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu, misalnya orang tersebut dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan. Penggunaan teknik ini senantiasa mempunyai pertimbangan- pertimbangan tertentu, yaitu harus terlebih dahulu memiliki pengetahuan tentang ciri-ciri tertentu yang telah didapat dari populasi sebelumnya. Penggunaan *purposive sampling* dalam penelitian ini yaitu bertujuan untuk dapat mengetahui bagaimana kualitas pelayanan skck di masa covid-19 di Polres Tangsel ini. Informan dalam penelitian ini mencakup:

1. Kepala bagian Operasional Intelkam
2. Petugas SKCK
3. Masyarakat/pemohon pembuatan SKCK (8 orang)
4. Seluruh informan tersebut untuk dijadikan sumber data dan informasi yang dibutuhkan.

**Tabel 3.1 Informan Penelitian**

No	Informan Penelitian	Kode Informan	Keterangan
1.	Staff Kepala Bagian Operasional Satuan Intelkam	I <sup>1</sup>	<i>Key Informan</i>
2.	Petugas SKCK	I <sup>2</sup>	<i>Key Informan</i>
3.	Masyarakat atau Pemohon SKCK 8 orang	I <sup>3</sup> -I <sup>10</sup>	<i>Key Informan</i>

### **3.4 Teknik Pengumpulan Data**

Sumber dan teknik pengumpulan data dalam penelitian ini disesuaikan dengan fokus dan tujuan penelitian. Sesuai dengan fokus penelitian, maka yang dijadikan sumber data dan teknik pengumpulan data adalah Satuan Intelkam Polres Tangerang Selatan. Dalam pengumpulan data dan informasi, pada saat melakukan penelitian ke lapangan dan mengumpulkan informasi melalui wawancara dan pengamatan langsung dilapangan. Menurut (Kadji, 2016) bahwa pengumpulan data penelitian yang diperlukan, maka menggunakan teknik pengumpulan data dengan beberapa cara antara lain sebagai berikut :

#### **1. Wawancara**

Wawancara dengan informan secara individual dan tetap melihat pada panduan wawancara yang disusun. Wawancara dilaksanakan dengan cara membuat terlebih dahulu pertanyaan yang akan diberikan kepada responden atau informan. Sebelum melakukan wawancara terlebih dahulu melakukan hal-hal sebagai berikut:

- a. Menjelaskan tujuan dari penelitian,
- b. Menerangkan alasan kenapa informan ini dipilih untuk diwawancarai,
- c. Menentukan strategi dan taktik berwawancara,
- d. Mempersiapkan pencatat data wawancara.

Dalam wawancara dibutuhkan suatu pedoman. Pedoman wawancara dibutuhkan dalam mencari data dari para informan dan melancarkan hasil dalam mencari sumber informan untuk mendapatkan informasi. Adapun pedoman wawancara yang telah disusun sebagai berikut :

**Tabel 3.2 Pedoman Wawancara**

No	Indikator	Sub Indikator	Pertanyaan
1.	<i>Tangible</i>	1. Sarana dan Prasarana	<p>1. Apakah bangunan SKCK layak untuk menampung pemohon yang sedang mendaftar PNS dan juga mendaftar menjadi TNI di hari yang sama?</p> <p>2. Bagaimanakah Ruang tunggu SKCK selama Covid apakah memadai untuk menerapkan protokol kesehatan?</p>
2.	<i>Reliability</i>	1.Kehandalan petugas melakukan pelayanan	<p>1. Apakah petugas dapat menjelaskan dengan baik setiap pertanyaan dari pemohon mengenai pembuatan SKCK apakah harus sesuai dengan alamat KTP ?</p> <p>2. Bagaimana cara petugas menyelesaikan permasalahan yang sering terjadi dalam pembuatan SKCK pada salah dalam penulisan?</p>
3.	<i>Responsiviness</i>	1.Kesigapan petugas Melayani pemohon dengan cepat	1. Berapa lama pelayanan SKCK pada masa Covid 19?
4.	<i>Assurance</i>	1.Kepercayaan dan jaminan yang diberikan oleh petugas untuk pemohon	<p>1. Apakah ada SOP pelayanan dan apakah pelayanan SKCK sudah sesuai dengan prosedur ?</p> <p>2. Apakah petugas dapat menjamin tidak adanya pungutan liar selain pembayaran penerbitan SKCK?</p> <p>3. Bagaimana cara petugas menangani komentar masyarakat dengan adanya penambahan biaya selain penerbitan SKCK ?</p>
5.	<i>Empathy</i>	1.Keperdulian atau perhatian yang diberikan oleh petugas	1. Bagaimana cara petugas menangani pemohon yang datang ke loket penerbitan di waktu yang mepet dengan waktu istirahatnya petugas, dan pemohon memberikan penjelasan bahwa SKCK ini

			<p>harus diterbitkan sebelum jam 13.00 WIB?</p> <p>2. Bagaimana penanganan petugas untuk pemohon yang tinggal di luar daerah ingin membuat SKCK ?</p> <p>Apa yang dilakukan petugas jika ada pemohon yang memiliki keterbatasan dalam menulis dan membaca untuk data diri pembuatan SKCK ?</p>
--	--	--	--

## 2. Observasi (Pemantauan)

Mengenai kegiatan dan bagaimana pelayanan SKCK di Satuan Intelkam pada masa Pandemi di Polres Tangerang Selatan. Observasi dilaksanakan dengan dua cara, yaitu ikut serta dan tidak ikut serta, observasi tanpa ikut serta yaitu hanya melaksanakan pengamatan, sedangkan observasi berperan serta selain memahami tentu harus masuk dalam tempat penelitiannya.

## 3. Dokumentasi

Untuk melengkapi penelitian ini dengan menggunakan metode penelitian kualitatif maka perlunya dokumentasi berupa, tulisan, foto atau gambar, dan juga rekaman yang dapat dikumpulkan sebagai pelengkap dari observasi dan juga wawancara. Dokumentasi yang dimaksud dalam penelitian ini merupakan pembelajaran yang dilaksanakan pada dokumen-dokumen yang berhubungan dengan pelayanan publik ataupun sarana dan prasana yang ada di Satuan Intelkam Polres Tangerang Selatan dengan datang langsung ke lapangan.

### **3.5 Teknik Analisis Data dan Uji Keabsahan Data**

Analisis data pada penelitian ini dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data . Proses analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini lebih bersifat interaktif dan sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Miles&Huberman yang dikutip oleh (Kadji, 2016) yaitu terdiri dari :

### 1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dimulai dengan mencari data dari berbagai sumber, yaitu dengan wawancara, pengamatan, yang kemudian dituliskan dalam catatan dengan menggunakan dokumen pribadi, gambar, foto, rekaman dan sebagainya. Dalam penelitian ini pengumpulan data dilakukan dengan tiga teknik yaitu dengan wawancara, observasi dan dokumentasi.

### 2. Reduksi Data

Dari data yang telah dikumpulkan selanjutnya direduksi, dirangkum dengan memilih hal-hal yang penting. Agar dapat mereduksi data dalam penelitian ini, maka fokus penelitian ini hanya berkaitan dengan Kualitas Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian di Satuan Intelkam Polres Tangerang Selatan.

### 3. Penyajian Data

Penyajian data pada penelitian ini akan dilakukan dalam bentuk penjelasan singkat, hubungan antar kategori dan berupa teks. Tujuan penyajian data ini adalah untuk memudahkan dalam memahami apa yang terjadi dan mengetahui hasil dari penelitian ini.

### 4. Penarikan Kesimpulan/Verifikasi

Penarikan kesimpulan dan verifikasi data yang dilakukan dalam penelitian ini dilakukan apabila data yang dibutuhkan dapat menjawab segala pertanyaan dalam rumusan masalah sehingga mendapat bukti yang valid. Penarikan kesimpulan dilakukan dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, maupun teori.

Dalam menguji keabsahan data penelitian ini menggunakan teknik triangulasi, yaitu pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data tersebut. Ada 4 hal meliputi triangulasi:

#### 1. Triangulasi metode,

2. Triangulasi antar-peneliti,
3. Triangulasi sumber data,
4. Triangulasi teori.

Pada penelitian ini digunakan triangulasi kombinasi yaitu triangulasi sumber dan metode, dan berbentuk seperti circle dengan penemuan data dari sumber mana dan di cross check pada sumber lain dengan metode lain pula. Kombinasi triangulasi ini dilaksanakan bersamaan dengan penelitian di lapangan, sehingga data yang didapat juga valid.