

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat atau letak dimana peneliti melakukan penelitian untuk mengungkapkan kebenaran dari objek yang diteliti. Mengingat penelitian ini membahas Penyelenggaraan Inovasi Pelayanan Publik pada Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan, maka penelitian ini dilakukan pada Kantor Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan yang bertempat di Jl. Pahlawan Seribu RW.16, Cilenggang, Kecamatan. Serpong, Kota Tangerang Selatan, Banten.

Waktu penelitian di bulan April 2023 sampai dengan selesai. Dalam rentang waktu tersebut diharapkan peneliti mampu mengetahui dan mendeskripsikan mengenai Efektivitas Pelayanan Pada Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan.

3.2 Jenis Pendekatan dan Penelitian

Dari permasalahan yang sudah di tinjau oleh peneliti, maka jenis penelitian yang digunakan melalui pendekatan kualitatif. Adapun yang dimaksud dengan penelitian kualitatif yaitu penelitian yang bertujuan untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian secara holistik, dan dengan cara deskriptif dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah

Adapun jenis metode penelitian ini adalah deskriptif. yang dimaksud dari penelitian deskriptif yaitu penelitian yang berusaha untuk menjelaskan pemecahan masalah yang ada sekarang berdasarkan data-data yang diperoleh. Jadi metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini yaitu dengan pendekatan kualitatif dan menggunakan metode deskriptif.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan kebutuhan pokok dari sebuah aktivitas penelitian yang harus dipenuhi. Setiap jawaban dari permasalahan sebuah penelitian dapat di selesaikan apabila didukung oleh data-data yang lengkap. Peneliti akan menggunakan data primer dan data sekunder untuk mendukung proses penelitian ini. Data primer adalah data yang didapatkan oleh peneliti melalui pengamatan langsung (observasi) dan hasil wawancara dengan para informan terkait Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Publik pada Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan. Data sekunder adalah sumber dari data yang tidak langsung memberikan hasil dari data tersebut kepada pengumpul data atau peneliti, misalnya dari referensi seperti buku, jurnal, media massa, peraturan perundang-undangan dan penelitian terdahulu yang selaras serta berbagai informasi lainnya yang bersangkutan dalam penelitian. Data sekunder merupakan data pendukung atau tambahan tetapi tidak dapat diabaikan karena sumber ini dapat melengkapi penelitian sehingga informasi menjadi lebih jelas.

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu:

- a) Wawancara
yaitu mewawancarai responden untuk memperoleh informasi mengenai permasalahan yang diteliti. Wawancara adalah metode pengumpulan data yang efektif, terutama selama tahap penelitian eksploratif. Tujuan wawancara adalah untuk mengetahui beberapa isu pendahuluan, sehingga peneliti dapat melakukan investigasi mendalam lebih lanjut. Hal ini akan membantu peneliti untuk menyelesaikan tugas yang harus dilakukannya, seperti menjelaskan fenomena, menguantifikasinya/ mengukurnya atau mengidentifikasi masalah spesifik dan mengemukakan teori mengenai faktor yang mempengaruhi masalah atau menemukan jawaban atas pertanyaan penelitian (Sekaran, Uma, 2017:136-138).
- b) Observasi

Menurut Usman dan Akbar (2009:52) observasi adalah pengamatan dan pencatatan yang sistematis terhadap gejala-gejala yang diteliti. Metode ini digunakan untuk melihat dan mengamati secara langsung keadaan lapangan agar penelitian memperoleh gambaran yang lebih luas tentang permasalahan yang diteliti.

c) Dokumentasi

Dokumentasi merupakan salah satu cara untuk mendapatkan informasi yang mendukung penelitian dalam bentuk data sekunder berupa benda-benda tertulis maupun elektronik. Pengambilan dokumentasi didapat dalam bentuk catatan, foto, laporan, dan informasi lainnya yang berkaitan dan akan digunakan dalam penelitian. Dokumentasi yang digunakan pada penelitian ini yaitu berupa dokumen tertulis dari Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan dalam bentuk laporan dan dokumentasi lainnya seperti foto yang berkaitan dengan pembahasan dalam penelitian.

3.4 Teknik Penentuan Informan

Teknik penentuan informan menggunakan purposive sampling. Purposive sampling adalah teknik pengambilan sampel sumber data yang didasarkan dengan pertimbangan tertentu yang berkaitan dengan studi kasus yang diteliti dan tujuan peneliti (Sugiyono, 2013:368). Yang dimana dalam menentukan informan harus sesuai dengan kriteria yang terpilih dan relevan dengan masalah penelitian. Adapun yang menjadi informan dalam penelitian ini yaitu:

Tabel 3. 1 Data Informan

No	Jabatan	Jumlah	Keterangan
1.	<i>Manager On Duty</i> Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan	1	Informan 1

2.	Pegawai Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan	1	Informan 2
3.	Staff bidang perencanaan dan pengembangan DPMPTSP Kota Tangerang Selatan	1	Informan 3
4.	Masyarakat	4	Informan 4
			Informan 5
			Informan 6
			Informan 7
			Informsn 8
			Informan 9
			Informan 10
			Informan 11
			Informan 12
			Informan 13
			Informan 14
			Informan 15
Jumlah		15	

3.5 Teknik Analisi Data

Sugiyono, (2019:480-492) Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang

akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

Miles dan Huberman (2007:16) membagi proses analisis data kualitatif kedalam tiga tahapan yaitu: proses reduksi data, proses penyajian data, dan proses penarikan kesimpulan. Proses analisis data Miles dan Huberman terdiri dari data collection (Pengumpulan data), data Reduction (Reduksi Data), data display (penyajian data), dan concluding drawing (Penarikan kesimpulan atau verifikasi)

1. Reduksi data, yaitu merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya, serta membuang yang tidak perlu. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya dan mencarinya bila diperlukan.
2. Penyajian data, dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian atau narasi singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart dan sebagainya. Dengan mendisplaykan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami.
3. Penarikan kesimpulan dan verifikasi, kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti kuat yang mendukung.

3.6 Uji Keabsahan Data

Pemeriksaan keabsahan data atau pengujian kredibilitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan teknik triangulasi. Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain dalam membandingkan hasil wawancara terhadap objek penelitian (Moloeng, 2004:330). Triangulasi dapat dilakukan dengan menggunakan teknik yang berbeda (Nasution, 2003:115) yaitu wawancara, observasi dan dokumen. Triangulasi ini selain

digunakan untuk mengecek kebenaran data juga dilakukan untuk memperkaya data. Triangulasi dengan sumber artinya membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif (Patton,1987:331). Teknik triangulasi metode dalam penelitian ini digunakan dengan cara membandingkan data yang diperoleh dari hasil wawancara terhadap informan dengan dokumen-dokumen yang berkaitan tentang pelayanan publik pada Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan.