

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi dalam penelitian ini dilaksanakan di Dinas Pemadam Kebakaran Kota Tangerang Selatan Jl. Ir H. Juanda No.50 B, Cireundeu, Kec. Ciputat Tim., Kota Tangerang Selatan, Banten. Waktu pelaksanaan dalam penelitian ini dimulai pada bulan Juni 2022 sampai dengan November 2022.

3.2 Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif, dalam Farida (2014:76) menyatakan bahwa dimana penelitian ini diutamakan pemahaman yang tinggi dan penafsiran yang baik serta mendalam berdasarkan kenyataan, fakta dan makna yang harus relevan. Menurut Ade Ismayani (2019), penelitian kualitatif diartikan sebagai proses memahami masalah sosial berdasarkan penciptaan gambaran holistik yang dibentuk dengan kata-kata, melaporkan pandangan informan secara brinci dan disusun dalam sebuah latar alamiah.

Berdasarkan uraian tersebut, maka jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Dalam penelitian ini, dilakukan agar menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata terkait bagaimana Kualitas Pelayanan Pemadam Kebakaran oleh Dinas Pemadam Kebakaran Kota Tangerang Selatan.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi untuk mendukung penelitian ini.

- a. Observasi Teknik, ini dilakukan dengan mengumpulkan data serta melakukan pengamatan secara langsung di lokasi penelitian bagaimana kualitas pelayanan pada dinas pemadam kebakaran kota Tangerang Selatan, mengamati sarana dan prasarana objek penelitian serta mengetahui bagaimana proses yang dilakukan oleh DAMKARTangsel dalam Penanggulangan kebakaran.
- b. Wawancara dengan informan yang bertujuan untuk memperoleh informasi atau data mengenai kualitas pelayanan pada Dinas Pemadam Kebakaran Kota Tangerang Selatan. Pada penelitian ini mewawancarai Kepala Dinas Pemadam Kebakaran Kota Tangerang Selatan, Kepala Bagian Oprasional, Kepala Bagian Sarana dan Prasarana dan juga petugas pemadam kebakaran Kota Tangerang Selatan sebagai pemberi jasa layanan dan juga kepada masyarakat sebagai pengguna jasa layanan.
- c. Dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data yang di dapat melalui Damkar Tangerang Selatan, data tersebut berupa foto armada Dinas Pemadam Kebakaran Kota Tangerang Selatan . ataupun laporan hasil survei kepuasan masyarakat, dan juga catatan peristiwa yang sudah berlalu.

3.4 Teknik Penentuan Informan

Penarikan informan pada penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* informan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah orang-orang yang akan memberikan informasi tentang situasi dan latar belakang penelitian. Penelitian ini memilih narasumber yang benar-benar mengetahui kondisi mengenai Kualitas pelayanan Dinas Pemadam Kebakaran Kota Tangerang Selatan. Dalam penelitian ini, pemilihan informan di dasarkan pada kriteria dengan urutan sebagai berikut :

Tabel 3. 1 Penentuan Informaan

| No | Kategori Informan | Kode Informan | Jumlah Informan |
|-------|--|----------------------------------|-----------------|
| 1. | Kepala Dinas Pemadam Kebakaran Kota Tangerang Selatan | I ¹ | 1 Orang |
| 2. | Kepala Bagian Operasional Dinas Pemadam Kebakaran Kota Tangerang selatan | I ² | 1 Orang |
| 3. | Kepala Bagian Sarana dan Prasarana Dinas Pemadam Kebakaran Kota Tangerang Selatan. | I ³ | 1 Orang |
| 4. | Petugas Pemadam Kebakaran Dinas Pemadam Kebakaran Kota Tangerang selatan | I ⁴ & I ⁵ | 2 Orang |
| 5 | Masyarakat Kota Tangerang Selatan yang pernah mengalami kebakaran | I ⁶ - I ²⁰ | 15 Orang |
| Total | | | 20 Orang |

3.5 Validasi Data

Keabsahan data dalam penelitian kualitatif menurut Sugiono (2013:269-277) meliputi uji kredibilitas, transferability, dependability, dan confirmability. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan uji kredibilitas untuk mengetahui keabsahan data yang diteliti. Keabsahan data yang dikumpulkan sejak awal penelitian akan menentukan kebenaran dan ketepatan dari hasil penelitian sesuai dengan masalah dan focus penelitian. Agar penelitian membawa hasil yang sesuai, maka peneliti menggunakan Teknik Triangulasi. Triangulasi merupakan suatu Teknik dalam

pengumpulan data untuk mendapatkan temuan dan interpretasi data yang lebih akurat dan kredibel.

Dalam hal ini triangulasi yang digunakan adalah triangulasi sumber yang membandingkan dan memverifikasi informasi yang diperoleh melalui alat dan waktu yang berbeda. Hal ini dilakukan dengan cara menganalisis semua observasi dengan hasil wawancara, atau membandingkan hasil wawancara dengan dokumen yang relevan. Dengan demikian satu data akan dikendalikan dengan data lainnya.

3.6 Teknik Analisis Data

Miles dan Huberman (1984) dalam (Sugiyono, 2014:246) dalam melakukan analisis data kualitatif harus dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas. Aktivitas dalam analisis data, yaitu data reduction, data display, dan conclusion drawing/verification.

1. Reduksi Data (Data Reduction)

Reduksi data merupakan proses berfikir sensitif yang memerlukan kecerdasan, keluasan, dan kedalaman wawasan yang tinggi. Mereduksi data sama dengan merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting dan dicari tema beserta polanya. Penelitian ini terfokus untuk memilah dan merangkum data-data yang dianggap penting mengenai Kualitas Pelayanan pada Dinas Pemadam Kebakaran Kota Tangerang Selatan.

2. Penyajian Data (Data Display)

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart, dan sejenisnya. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teks yang bersifat naratif. Penyajian data dapat dilakukan dengan cara mendeskripsikan data hasil wawancara dengan informan terkait Kualitas Pelayanan pada dinas Pemadam Kebakaran Kota Tangerang Selatan.

3. Conclusion Drawing/Verification

Dari data yang diperoleh, kemudian dikategorikan dicari tema dan polanya kemudian ditarik kesimpulan. Verifikasi ini dilakukan secara terus menerus selama berlangsungnya proses penelitian, peneliti berusaha untuk menganalisis dan mencari makna data yang dikumpulkan. Pada penelitian ini penarikan kesimpulan dilakukan dengan pengambilan inti sari dari rangkaian hasil penelitian yang berupa teks naratif yang mendeskripsikan tentang kualitas pelayanan pada Dinas Pemadam Kebakaran Kkota Tangerang Selatan.

Pada penelitian ini, data yang didapat berupa deskripsi yang diperoleh dari wawancara. Data yang telah diperoleh kemudian diolah dan diinterpretasi sehingga peneliti dapat menemukan dan memahami makna tersirat dari keadaan subjek. Melakukan pengolahan dan analisis data secara sistematis agar data yang diperoleh berkualitas.