

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Dalam penelitian tentang Upaya Biro Organisasi Jawa Timur dalam Meningkatkan Inovasi Pelayanan Publik pada Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Provinsi Jawa Timur, yang dimana upaya Biro Organisasi Jawa Timur yang menjadi objek penelitian. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah tipe penelitian deskriptif. Terkait dengan penelitian ini, yang dimana penelitian ini menjelaskan, mencatat, menganalisis data yang peneliti temukan. Kemudian juga didapatkan melalui wawancara, observasi, dan melalui dokumentasi. Teknik pengambilan sampel menggunakan *Purposive Sampling* yang dimana teknik ini merupakan teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu, yang artinya orang-orang yang dipilih sebagai informan dalam penelitian ini adalah pemangku kepentingan atau terlibat langsung dengan strategi Biro Organisasi dalam Mendorong Inovasi Pelayanan Publik.

Menurut Moleong (2005: 6), penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. Dengan tujuan penelitian kualitatif adalah untuk menjelaskan suatu fenomena dengan sedalam-dalamnya dengan cara pengumpulan data yang sedalam-dalamnya pula, yang menunjukkan pentingnya kedalaman dan detail suatu data yang diteliti.

Dalam penelitian ini, peneliti sebagai pengumpul yang mana melakukan proses penelitian secara langsung dan melakukan proses wawancara, mengumpulkan berbagai materi yang berkaitan dengan inovasi pelayanan publik.

3.2 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat dimana penelitian itu dilakukan terutama dalam memperoleh data yang sebenarnya terjadi dari objek penelitian dalam rangka mendapatkan data-data peneliti yang akurat. Lokasi penelitian berada di Kantor Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur, di Jalan Johar No. 110, Alun-alun

Contong, Kecamatan Bubutan, Kota Surabaya, Jawa Timur. Kode Pos 60174. Lokasi yang diambil dalam penelitian ini ditentukan dengan sengaja (Purposive), karena peneliti ingin mengetahui bagaimana upaya dari Biro Organisasi dalam meningkatkan inovasi pelayanan publik pada Kantor Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Provinsi Jawa Timur.

3.3 Fokus Penelitian

Fokus Penelitian ini bertujuan untuk membatasi peneliti sehingga terhindar dan terjebak dalam pengumpulan data pada bidang yang sangat luas dan sangat umum atau kurang relevan dengan perumusan masalah dan tujuan dari penelitian. Fokus penelitian ini sangat penting untuk dijadikan sebuah sarana memandu dan mengarahkan untuk jalannya sebuah penelitian, maka dari itu perlu adanya pembatasan dalam bidang-bidang penemuan dengan arahan untuk fokus pada penelitian, sehingga peneliti mengetahui dengan pasti data yang mana perlu dimasukkan kedalam sejumlah data yang akan dikumpulkan.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa fokus penelitian memberikan sebuah batasan-batasan pada objek yang diteliti agar dapat terkonsentrasi pada sebuah masalah yang sedang diteliti. Untuk mempermudah menganalisis hasil penelitian maka penelitian ini memfokuskan, antara lain:

1. Bagaimana upaya Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur dalam meningkatkan inovasi pelayanan publik pada Kantor Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Provinsi Jawa Timur dengan mengacu pada 3 indikator kualitas pelayanan publik menurut Tjiptono (2004) sebagai berikut:
 - a) **Artibut Layanan Masyarakat**
Penyampaian layanan harus tepat waktu, akurat, dengan perhatian dan keramahan. Semua ini penting, karena pelayanan jasa tidak berwujud fisik (intangibile), tidak dapat terpisahkan (perishable), sangat variatif (variable), tidak dapat dipisahkan antara produksi dan konsumsi (inseparable).
 - b) **Pendekatan untuk penyempurnaan kualitas layanan**
Penyempurnaan kualitas layanan merupakan aspek yang penting dalam rangka untuk menyempurnakan kepuasan layanan.
 - c) **Implementasi Manajemen**
Hasus menentukan cakupan kualitas jasad level layanan sebagai bagian dari kebijakan organisasi.
2. Mengetahui dan menganalisis faktor penghambat dan faktor pendukung dalam upaya Biro Organisasi dalam meningkatkan inovasi pelayanan publik pada kantor Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Provinsi Jawa Timur.:

Menurut Moenir (2008:40) menyatakan bahwa dalam pelayanan publik terdapat beberapa faktor pendukung dalam pelayanan publik:

- a) Faktor Pendukung
 - a. Organisasi
 - b. Kompetensi
 - c. Komunikasi
 - d. Administrasi
 - e. Prasarana Kantor yang tidak mendukung
 - f. Job Description yang tidak jelas
- b) Faktor Penghambat
 - a. Faktor Kesadaran
 - b. Faktor Aturan
 - c. Faktor Sarana Pelayanan

3.3.1 Tipe data penelitian menurut sumbernya

Sumber data yang dikumpulkan oleh peneliti berasal dari hasil pengamatan atau pun observasi yang dilakukan oleh penulis secara langsung di Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur, sedangkan untuk jenis data yang dikumpulkan adalah data primer yang berupa catatan lapangan, dan juga dokumentasi dari hasil observasi yang peneliti lakukan. Sedangkan data sekunder adalah data berupa dokumen-dokumen berupa artikel berita serta jurnal yang relevan dengan penelitian yang sedang berlangsung. Sedangkan data yang akan dikumpulkan oleh peneliti sebagai berikut:

1. Data Primer

Data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti dari sumber pertamanya.

Untuk yang menjadi sumber data primer dalam penelitian ini adalah

 - a. Bapak Rachmad Wahyu Guntoro, S.STP, M.IP selaku Kepala Bagian Tatalaksana Pelayanan Publik,
 - b. Ibu Amalia Pramudiansari, S.STP, MM selaku Kepala Sub Bagian Tatalaksana Pelayanan Publik.
2. Data Sekunder

Data yang diperoleh dari dokumentasi yang bersumber dari dokumentasi- dokumentasi dari Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur.

3.3.2 Informan Penelitian

Informan penelitian merupakan orang yang banar-benar terlibat dalam permasalahan dalam kasus ini, yaitu, Kepala Bagian Tatalaksana Pelayanan Publik, dan Kepala Sub Bagian Tatalaksana Pelayanan Publik.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dapat dilakukan dalam penelitian ini adalah teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Berikut ini akan dijelaskan teknik-teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti, antara lain:

- a. Wawancara,
Merupakan pengumpulan data dengan melakukan tanya jawab, baik secara langsung maupun secara tidak langsung. Peneliti melakukan wawancara dengan Kepala Bagian Tatalaksana Pelayanan Publik dan Kepala Sub Bagian Tatalaksana Pelayanan Publik.
- b. Observasi,
Pada tahap observasi ini, pengamatan yang dilakukan dengan pencatatan secara sistematis tentang fenomena-fenomena yang diteliti. Penelitian melakukan penelitian observasi di Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur, untuk mengetahui bagaimana strategi Biro Organisasi dalam mendorong peningkatan inovasi pelayanan publik Organisasi Perangkat Daerah Provinsi Jawa Timur. Hal ini dilakukan untuk melengkapi data primer dan data sekunder.
- c. Dokumentasi,
Dokumentasi adalah proses pengumpulan data dengan cara menghimpun data yang tertulis atau tercetak. Pengumpulan data dengan berbagai macam dokumen yang berguna untuk bahan analisis. Peneliti mencatat, dan memanfaatkan data yang ada di instansi yang bersangkutan dengan beberapa dokumen resmi, laporan, peraturan, maupun arsip yang ada untuk memperoleh informasi yang menunjang secara teoritis terhadap topik dalam sebuah penelitian.

3.5 Teknik Analisis Data

Menurut Bogdan dalam Sugiyono (2015: 88) Analisis Data merupakan proses mencari dan menyusun data yang telah ditemukan di lapangan dengan mengorganisasikan data ke kategori, menjabarkan ke unit-unit, melakukan sintesa, menyusun pola, memilih yang penting dan yang akan dipelajari dan membuat

kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri dan orang lain.

Analisis data dilakukan guna mempermudah peneliti dalam mengkaji data, supaya dapat mengolah wawancara observasi, dokumentasi menjadi mudah dipelajari dan dipahami oleh orang lain. Menurut Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2015: 247), Model Interaktif Dalam Analisis Data, sebagai berikut:

1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data merupakan suatu proses berfikir sensitif yang memerlukan kecerdasan dan keluasan dan kedalaman wawasan yang tinggi. Bagi peneliti yang masih baru, dalam melakukan reduksi data dapat mendiskusikan pada teman atau orang lain yang dipandang ahli. Melalui diskusi itu, maka wawasan peneliti akan berkembang, sehingga dapat mereduksi data-data yang memiliki nilai temuan dan pengembangan teori yang signifikan.

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart dan sejenisnya. Dengan mendisplaykan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut.

3. Kesimpulan (*Conclusion*)

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif ini yang nantinya dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin tidak, karena seperti telah dikemukakan bahwa masalah dan rumusan masalah pada penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah peneliti berada di lapangan. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif ini merupakan temuan baru yang belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis, atau teori.

“Halaman sengaja dikosongkan”