

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### 3.1 Fokus Penelitian

Fokus Penelitian Dalam penelitian ini dapat memfokuskan masalah terlebih dahulu supaya tidak terjadi perluasan permasalahan yang nantinya tidak sesuai dengan tujuan penelitian ini. Maka peneliti memfokuskan untuk meneliti seberapa Efektif Program Surabaya Single Windows untuk masyarakat.

Adapun menurut Fandy Tjiptono (1995) cara ukur sebagai berikut:

1.1.1. Ketepatan Waktu pelayanan, bisa di lihat dari proses mengurus perizinan dan waktu jadinya SK perizinan.

1.1.2. Akurasi Pelayanan, bisa di lihat dari bebas kesalahan saat memeriksa berkas perizinan.

1.1.3. Kesopanan dan Keramahan, bisa di lihat dari pegawai UPTSA Surabaya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

1.1.4. Kenyamanan pelayanan dalam memperoleh pelayanan bisa di lihat dari lokasi dan ruang tempat pelayanan yang sudah di sediakan UPTSA Surabaya.

1.1.5. Kemudahan pelayanan mendapatkan pelayanan, bisa dilihat dari fasilitas yang diberikan UPTSA Surabaya.

### 3.2 Tipe Penelitian

Metode Rosdy Ruslan (2003:24) adalah merupakan kegiatan ilmiah yang berkaitan dengan suatu cara kerja (sistematis) untuk memahami suatu subjek atau objek penelitian, sebagai upaya untuk menemukan jawaban yang dapat dipertanggung jawabkan secara ilmiah dan termasuk keabsahannya. Metode Penelitian menurut Subagyo (1997 : 2) adalah suatu cara atau jalan untuk mendapatkan kembali pemecahan terhadap segala permasalahan yang diajukan.

Menurut Sugiyono (2011), metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat post positivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara purposive dan snowball sampling, teknik pengumpulan dengan tri-anggulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif atau kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

Metode Deskriptif Menurut Sugiyono (2014:53) mengatakan bahwa adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui keberadaan variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih variabel

(variabel yang berdiri sendiri) tanpa membuat perbandingan atau mencari hubungan variabel satu sama lain.

Penelitian deskriptif Menurut Nazir (1988), adalah suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah untuk membuat deskripsi, gambaran, atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antarfenomena yang diselidiki.

### 3.3 Peran Peneliti

Keterlibatan peneliti sangat penting karena suatu keberhasilan dalam penelitian bergantung pada peran peneliti. Sifat penelitian kualitatif merupakan keterlibatan langsung peneliti terjun ke lapangan.

Peneliti ingin mengetahui berbagai macam permasalahan atau persoalan secara detail dan memakan banyak waktu. Peneliti yang ingin terjun ke lapangan akan mengetahui keadaan yang sebenarnya, sehingga permasalahan yang akan diteliti benar-benar sesuai dengan yang terjadi dan tidak menyimpang dan dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya.

### 3.4 Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan di laksanakan di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Surabaya pusat (Gedung Siola lantai 1) Jalan.Genteng Kali No.117,Alon-Alon Contong,Bubutan,Genteng,Kota Surabaya,Jawa Timur 60174

### 3.5 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan data

3.5.1. Sumber data ada 2 yaitu Data Primer dan Data Sekunder.

- a. Data Primer yaitu data yang diperoleh peneliti secara langsung. Sumber data primer di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Surabaya meliputi: Masyarakat yang menggunakan Program Surabaya Single Windows. Data primer diperoleh peneliti dari penelitian lapangan (field research) melalui prosedur dan teknik pengambilan data melalui wawancara (Interview), observasi
- b. data sekunder yaitu data yang diperoleh peneliti dari sumber yang sudah ada. Data sekunder di peroleh dari arsip, dokumentasi dan literatur yang berkaitan dengan tujuan penelitian.

3.5.2. Teknik Pengumpulan Data dalam penelitian ini,yaitu :

1. Wawancara

Wawancara Adalah teknik pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan kepada responden dan mencatat atau merekam jawaban-jawaban responden, narasumber yang akan di wawancara yaitu pengguna Program Surabaya Single Windows di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Suarabaya

## 2. Observasi

Menurut Nawawi dan Martini( 1991 ),Observasi merupakan kegiatan mengamati, yang diikuti pencatatan secara urut. Hal ini terdiri atas beberapa unsur yang muncul dalam fenomena di dalam objek yang diteliti. Hasil dari proses tersebut dilaporkan dengan laporan yang sistematis dan sesuai kaidah yang berlaku.Obervasi di lakukan langsung di Unit Terpadu Satu Atap Surabaya yang berada di Mall Pelayanan di Jalan Genteng Kali No. 117, Alon-Alon Contong, Bubutan, Genteng, Kota SBY, Jawa Timur 60174.

## 3.6. Teknik Sampling

pada penelitian ini sampel diambil dengan cara teknik sampling non probabilityjenis sampling total sampling. Total samplingadalah teknik pengambilan sampel dimana jumlah sampel sama dengan jumlah populasi.(sugiyono, 2007)

adapun kriteria yang di ambil yaitu Pegawai Dan Masyarakat

1. Pegawai

- a. Semua Pegawai UPTSA yang mengerti tentang Program Surabaya Single Windows.

2. Masyarakat

- a. Masyarakat yang sudah menggunakan atau sudah pernah mengurus perizinan secara Online di Program Surabaya Single Windows.

### 3.7. Teknik Analisis Data

Teknik Analisis Data Adalah metode atau cara untuk mengolah sebuah data menjadi informasi sehingga karakteristik data tersebut menjadi mudah untuk dipahami dan juga bermanfaat untuk menemukan solusi permasalahan, yang terutama adalah masalah yang tentang sebuah penelitian. Penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif yang akan di pakai untuk menganalisis data dengan menjelaskan atau mendeskripsikan data – data yang

telah dikumpulkan. Hasil penelitian bersifat uraian dari hasil wawancara dan observasi.

Teknik analisis data yang dilakukan peneliti adalah berupa data yang berasal dari hasil wawancara kepada pemohon ( masyarakat ) dan Pegawai UPTSA SURABAYA, selanjutnya di analisis berdasarkan variable dari teori yang menjadi sebuah fokus penelitian yaitu Efektivitas Program Surabaya Single Windows Di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Surabaya. Setelah menggabungkan dari hasil wawancara dan observasi kemudian memasukkan data berdasarkan variable,maka peneliti bisa menganalisis hasil data wawancara dan observasi tersebut.