

BAB III

METODE PENELITIAN

Metode penelitian adalah merupakan suatu proses, yaitu suatu rangkaian langkah yang di lakukan secara terencana dan sistematis guna mendapatkan pemecahan masalah atau mendapatkan jawaban terdapat pertanyaan-pertanyaan tertentu. Metode penelitian sangat di butuhkan dalam proses penelitian untuk dapat mempermudah proses penelitian yang di lakukan. Jenis penelitian yang di gunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif penelitian Kualitatif. Penelitian kualitatif adalah “prosedur penelitian yang menguraikan data deskriptif berupa kata-kata tertulis dan lisan dari orang-orang prilaku yang di amati” (Uhar Suharsaputra,2012:181).

Penelitian kualitatif adalah penelitian yang data hasil penelitian lebih berkenaan dengan interpretasi terhadap data yang di temukan di lapangan. Penelitian ini mendeskripsikan data yang di peroleh dari hasil penelitian mengenai Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kepala Desa Sisarahili Kecamatan Sogae’adu Kabupaten Nias.

3.1 Teknik Pengumpulan Data

A. Sumber Data

Sumber data yang di maksud dalam penelitian adalah subjek dari mana data tersebut dapat di peroleh dan memiliki informasi kejelasan tentang bagaimana mengambil data dan bagaimana data tersebut di olah.

Sumber data terdiri dari :

1. Data Primer

Menurut Husein Umar (2013:42) data primer adalah data yang di ambil dari sumber pertama baik dari individu atau perseorangan seperti hasil dari wawancara atau hasil pengisian kuesioner yang biasa di lakukan oleh peneliti. Dengan begitu, data primer merupakan sumber data peneliti yang di peroleh langsung dari sumber asli (tidak melalui media perantara).

2. Data Sekunder

Menurut Husein Umar (2013:42) data sekunder merupakan data primer yang telah di oleh lebih lanjut dan disajikan baik oleh pihak pengumpul data oleh pihak lain misalnya dalam bentuk tabel-tabel atau diagram-diagram.

Menurut Nur Indrianto dan Bambang Supono (2013:143) data sekunder merupakan sumber data penelitian yang di peroleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan di catat oleh pihak lain).

Dari defenisi di atas penulis dapat menyimpulkan bahwa sumber data primer adalah merupakan data yang langsung dapat dan disajikan sebagai sumber dari penelitian dan pengamatan secara langsung pada objek atau perusahaan tempat penulis melakukan penelitian, dimana dilakukan dengan cara penelitian lapangan melalui observasi,wawancara dan dokumentasi.

Adapun teknik pengumpulan data sebagai berikut :

a. Observasi (*observation*)

Observasi adalah teknik pengumpulan data, dimana peneliti melakukan pengamatan secara langsung ke obyek penelitian untuk melihat dari dekat kegiatan yang di lakukan. Observasi dilakukan dengan cara mengamati secara langsung terhadap subyek maupun obyek penelitian untuk mendapatkan data yang relevan. Pada penelitian ini, pengamatan di lakukan pada persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Sisarahili.

b. Wawancara (*interview*)

Teknik wawancara adalah teknik wawancara merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang di lakukan dengan melakukan tanya jawab, baik secara langsung maupun tidak langsung secara bertatap muka (*personal face to face interview*) dengan sumber data (*responden*)”.

Wawancara dalam penelitian ini di gunakan untuk memperoleh data tentang persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Kepala Desa Sisarahili Kecamatan Sogae'adu Kabupaten Nias.

c. Dokumentasi (*dokumenter*)

Dokumentasi adalah di tujukan untuk memperoleh data langsung dari tempat penelitian, meliputi buku-buku yang relevan, dokumen dan data lain yang relevan penelitian. Dalam penelitian ini dokumentasi berupa, struktur organisasi, catatan serta data-data yang dapat di gunakan sebagai data pada penelitian.

3.2 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yaitu tempat peneliti melakukan penelitian guna mendapatkan informasi atau tempat pengambilan data. Lokasi penelitian ini adalah di Desa Sisarahili Kecamatan Sogae'adu Kabupaten Nias.

Waktu penelitian adalah waktu keseluruhan dari jalannya penelitian yang berkaitan dengan pengambilan data saat penelitian atau penetapan waktu pelaksanaan penelitian. waktu penelitian di laksanakan pada bulan Agustus 2018 sampai dengan bulan September 2018.

3.3 Informan Penelitian

Informan penelitian adalah orang yang dapat memberikan informasi tentang data yang di inginkan peneliti yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilaksanakan. Penelitian ini memerlukan informan atau narasumber untuk memperoleh data dan informasi-informasi yang di perlukan. Untuk menentukan informan, peneliti menggunakan informan penelitian yaitu *key informan* (informan kunci) yang merupakan mereka yang mengetahui dan memiliki berbagai informasi pokok atau orang yang paling tahu informasi banyak mengenai objek yang akan di teliti yang di perlukan oleh si peneliti.

Dalam penelitian ini, pengambilan *key informan* dengan menggunakan Prosedur Kuota, yang di mana prosedur kuota ini adalah peneliti memutuskan saat merancang penelitian, berapa banyak orang dengan karakteristik yang di inginkan untuk di masukkan sebagai informan. Kriteria yang di pilih memungkinkan peneliti untuk fokus pada orang yang peneliti perkirakan akan paling mungkin

memiliki pengalaman tahu tentang, atau memiliki wawasan ke dalam topik penelitian.

Dan *key informan* yang di tentukan peneliti yaitu satu orang dari staff yaitu Kepala Desa dan enam orang dari masyarakat.

3.4 Teknik Analisa Data

Teknik analisa data adalah suatu metode atau cara mengolah sebuah data menjadi informasi sehingga karakteristik data tersebut menjadi mudah untuk di pahami dan juga bermanfaat untuk menemukan solusi permasalahan, yang terutama adalah masalah sebuah penelitian. Analisis data juga bisa di artikan sebagai kegiatan yang di lakukan untuk mengubah data hasil dari sebuah penelitian menjadi sebuah informasi yang nantinya bisa dipergunakan untuk pengambil suatu kesimpulan.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik analisa data Kualitatif (deskriptif) adalah data yang di nyatakan dalam bentuk bukan angka, tetapi berbentuk kata, kalimat dan sebagainya.