BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Metode yang digunakan oleh peneliti adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian deksriptif ini mencoba untuk mencari dalam penjelasan yang tepat dan cukup dari setiap aktivitas dalam pelaksanaan program *wifi* Bandung Juara di ruang publik Kota Bandung. Peneliti akan mengumpulkan fakta dan identifikasi mengenai pelaksaanaan program dalam kebijakan lama dan kebijakan baru pada program *wifi* Bandung Juara berdasarkan faktor yang menjadi pendukung, kemudian merangkum sejumlah data-data yang masih mentah dapat dijadikan sebagai informasi yang dapat diinterpretasikan oleh peneliti

3.2 Teknik Penentuan Informan

Penentuan informan dalam penelitian ini didasarkan atas pihak-pihak yang menguasai masalah, memiliki data, dan bersedia memberikan data, disamping itu penentuannya pun didasarkan atas kriteria tujuan dan manfaatnya. Penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive*, dimana hanya orang-orang atau pihak-pihak tertentu saja yang dijadikan sebagai sumber informasi. Adapun informan internal dalam penelitian ini antara lain :

1. Kepala Sarana dan Prasarana Dinas Komunikasi dan Informatika, sebagai pengawas prasarana dan sarana setiap pelaksanaan dalam memberikan pelayanan program.
2. Staf Bidang Telematika Diskominfo Kota Bandung, sebagai pengawas seberapa jauh kualitas pelayanan yang diberikan Diskominfo Kota Bandung dalam memberikan pelayanan program *wifi* Bandung Juara
3. Staf Bidang Telematika Diskominfo Kota Bandung, sebagai aparatur yang mengurus program *wifi* Bandung Juara dan juga membantu dalam pemberian pelayanan program ini.

Adapun informan eksternal pada penelitian yang diambil berdasarkan pertimbangan dan sesuai dengan penelitian kali ini antara lain :

1) Masyarakat yang pernah menggunakan program *wifi* Bandung Juara yang mampu memberikan masukan sebagai bahan acuan peneliti dalam menyimpulkan masalah pada program ini.
2) Kepada masyarakat yang berada di seputaran taman tematik yang sedang menggunakan layanan *wifi* Bandung Juara.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang telah digunakan dalam penelitian ini memiliki tujuan agar dapat menjaring data-data yang valid pada penelitian. Peneliti telah menggunakan metode sebagai berikut :

3.3.1 Studi Pustaka

Studi Pustaka dalam penelitian ini dilakukan peneliti dengan menghimpun bahan-bahan atau keterangan-keterangan. Hal ini dilakukan dengan cara mempelajari, mengkaji serta menelaah berbagai sumber yang berkaitan dengan kualitas pelayanan publik pemberian *Wifi* Bandung Juara di ruang publik Kota Bandung. Sumber studi pustaka ini dapat melalui media seperti buku, artikel, jurnal, website, koran dan media yang lainnya yang memberikan informasi. Data-data yang diperlukan, sesuai dengan fokus permasalahan penelitian, dikumpulkan melalui wawancara, partisipan dan penelusuran literatur.

3.3.2 Studi Lapangan

Studi Lapangan yaitu mengamati dan terjun langsung ke lapangan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik tentang *Wifi* Bandung Juara oleh aparatur Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang menjadi objek penelitian.

Studi lapangan ini terdiri dari:

3.3.2.1. Observasi

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan Observasi *non partisipan*, yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengadakan pengamatan langsung ke Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung dan semua taman yang terpasang titik *wifi* Bandung Juara guna memperoleh gambaran

yang tepat mengenai masalah dan hambatan yang dihadapi serta upaya perbaikan yang diperlukan, dengan catatan peneliti tidak ikut serta dalam proses kegiatan sehari-hari objek yang diteliti.

3.3.2.2. Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalah pada program *wifi* bandung juara seperti masalah seringnya terputus dari koneksi pada saat menggunakan layanan *wifi* bandung juara yang harus diteliti, Peneliti juga ingin mengetahui hal-hal dari informan yang lebih mendalam. Peneliti akan menggunakan wawancara tak berstruktur karena peneliti hanya mengumpulkan data yang berupa garis-garis besar permasalahan yang akan ditanyakan. Peneliti akan melakukan wawancara dengan menggunakan alat bantu seperti membawa alat yaitu: buku catatan, *tape recorder*, dan kamera.

3.3.2.3. Dokumentasi

Dokumentasi yang peneliti lakukan yakni pengumpulan data dari catatan-catatan tertulis, dari hasil tulisan-tulisan pada mata kuliah yang peneliti dapatkan, atau tentang berbagai peristiwa pada waktu yang lalu dalam permasalahan-permasalahan mengenai Kualitas Pelayanan Publik Program *Wireless Fidelity (Wifi)* di ruang publik Kota Bandung.

3.4 Uji Keabsahan Data

Pengecekan keabsahan data biasanya dilakukan pada tahap penyaringan data, oleh sebab itu apabila peneliti mendapatkan data yang benar-benar tidak relevan dan dilihat kurang memadai peneliti akan mengulangi sekali lagi dilapangan untuk penyaringan data, hingga pada akhirnya data tersebut akan memiliki kadar validitas yang dinilai tinggi.

Peneliti mengecek keabsahan dengan triangulasi, pengecekan triangulasi ini agar mengetahui kebenaran data tentang program *Wifi* Bandung Juara dari sumber lain. Pengecekan tersebut dilakukan kepada narasumber yang dianggap kompeten, dalam hal ini adalah aparatur Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung. Peneliti juga melakukan diskusi dengan teman sejawat, kolega, dan tim pengembang, yaitu peneliti membawa hasil data dari lapangan dengan mendiskusikannya.

3.5 Teknik Analisa Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisa deskriptif dengan pendekatan kualitatif sehingga memerlukan strategi penyelidikan yang naturalistis dan induktif dalam mendekati suatu suasana (*setting*) tanpa hipotesis-hipotesis yang telah ditentukan sebelumnya. Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini, sebagai berikut:

1. *Data Reduction* (reduksi data)

Teknik analisis data pada bagian reduksi data ini setelah peneliti mendapatkan hasil wawancara dari narasumber, peneliti akan merangkum, memilih hal-hal pokok,

memfokuskan pada hal-hal yang penting mengenai penerapan Kualitas Pelayanan Publik Program *Wireless Fidelity (Wifi)* Bandung Juara di Ruang Publik Kota Bandung, serta mencari titik temu pembahasan masalah dalam penelitian, dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan dapat mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya dan mencarinya bila diperlukan.

2. *Data Display* (penyajian data)

Setelah data direduksi, maka peneliti akan membuat penyajian data. Penyajian data peneliti melakukan susunan informasi mengenai penerapan Kualitas Pelayanan Publik Program *Wireless Fidelity (Wifi)* Bandung Juara di ruang publik khususnya di semua taman yang ada di Kota Bandung kemudian peneliti melakukan penarikan sebuah kesimpulan dari informasi yang telah peneliti dapatkan dan mengubahnya serta menyusunya ke dalam bentuk uraian singkat dan bagan yang selanjutnya peneliti buat menjadi sebuah teks yang bersifat naratif.

3. *Conclution Verification* (penarikan kesimpulan)

Setelah adanya penyajian data, maka peneliti melakukan peninjauan kembali secara sepintas pada catatan lapangan yang bertujuan untuk dapat memahami Kualitas Pelayanan Publik Program *Wireless Fidelity (Wifi)* Bandung Juara di ruang publik Kota Bandung, agar dapat memperoleh kesimpulan dan pemahaman yang lebih cepat.

3.6 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian yang dilakukan adalah di Kota Bandung khususnya di ruang publik seperti taman taman yang ada di Kota Bandung dan Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika yang beralamat di Jalan Wastukencana No. 02 Kota Bandung. Penelitian ini dapat digambarkan dalam bentuk tabel sebagai berikut:

Tabel 3.1
Waktu Penelitian

No	Kegiatan	Tahun 2015					
		Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Aug
1	Pengajuan Judul						
2	Penyusunan UP						
3	Seminar UP						
4	Persiapan Penelitian						
5	Pengumpulan Data						
6	Pengolahan Data						
7	Analisis Data						
8	Bimbingan Skripsi						
9	Penyusunan Skripsi						
10	Sidang Skripsi						