BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif. Metode deskriptif kualitatif dapat diartikan yaitu peneliti mengumpulkan semua data di Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Cimahi yang kemudian dianalisis dan dibandingkan berdasarkan kenyataan yang sedang berlangsung dan selanjutnya mencoba untuk memberikan pemecahan masalahnya.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai Kualitas Pelayanan Dinas Kebersihan Kota Cimahi dalam program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici). Metode penelitian deskriftif, peneliti dapat merumuskan dan mengadakan batasan masalah Kualitas Pelayanan Dinas Kebersihan Kota Cimahi dalam program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici), kemudian berdasarkan masalah tersebut melakukan studi pendahuluan untuk menghimpun informasi dan teori-teori sebagai dasar menyusun kerangka konsep penelitian.

Penelitian jenis kualitatif ini, peneliti berusaha mengembangkan konsep dan menghimpun fakta dengan cermat tanpa berusaha melakukan hipotesis. Sedangkan penelitian deskriptif bertujuan untuk menggambarkan realitas sosial yang kompleks dengan menerapkan konsep-konsep yang telah dikembangkan dalam Ilmu Pemerintahan. Jadi penelitian kualitatif-deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mendeskripsikan secara terperinci mengenai ilmu

pemerintahan dalam kaitannya dengan Kualitas Pelayanan Dinas Kebersihan Kota Cimahi dalam Program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici).

3.2 Teknik Penentuan Informan

Dalam teknik penentuan informan, peneliti lebih memilih teknik dengan cara teknik *Purposive* yaitu penentuan informan berdasarkan tujuan penelitian, yang di jadikan informan adalah orang-orang yang menurut peneliti dapat memberikan informasi sesuai tujuan penelitian. Oleh karena itu ada pertimbangan dan alasan pemilihan informan. Peneliti memilih metode *Purposive* karena objek penelitian yang peneliti teliti sudah jelas, yakni program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) di Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Cimahi :

1. Kepala Bidang Kebersihan, karena dianggap mengetahui dan dapat memberikan informasi mengenai Bank sampah di Kota Cimahi.
2. Direktur Bank Samici yang menangani program Bank Sampah Induk Cimahi karena dianggap mengetahui permasalahan Bank Samici
3. Teller di Bank Samici berjumlah satu orang, yang mengetahui jumlah peningkatan nasabah dan prosedur pelayanan pada program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici)
4. Pengendara motor roda tiga pengangkut sampah pada program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) berjumlah dua orang, yang mengetahui teknik oprasional pelayanan penjemputan sampah dari masyarakat.

Teknik Penentuan Informan yang kedua dalam penelitian ini dengan menggunakan metode *Accidental* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan

kebetulan yaitu informan yang datang ke tempat Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) dan dianggap cocok sebagai informan . Adapun yang dijadikan sebagai informan dengan menggunakan metode *Accidental* adalah sebagai masyarakat atau nasabah program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) berjumlah lima orang sebagai informan yang akan menabung di Bank Samici

3.3 Teknik Pengumpulan Data

3.3.1 Studi Pustaka

Studi pustaka adalah segala usaha yang dilakukan oleh peneliti untuk mengimpun informasi yang relevan dengan topik atau masalah yang diteliti oleh penulis. Pengumpulan data juga dilakukan dengan menelaah teori-teori, pendapat-pendapat, pokok-pokok yang terdapat dalam buku, karya tulis ilmiah dengan pembahasan masalah yang diteliti di Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Cimahi dan Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) dengan menggunakan studi pustaka peneliti dapat memperoleh informasi yang diharapkan.

3.3.2 Studi Lapangan

Studi lapangan yaitu suatu teknik pengamatan dan pencarian data secara langsung ke lapangan atau lokasi yang menjadi objek penelitian, dengan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

a. Observasi, yakni teknik pengumpulan data melalui pengamatan langsung atau peninjauan secara cermat yang dilakukan oleh peneliti secara langsung di lapangan atau di lokasi penelitian, sehingga peneliti dapat lebih mudah

mengamati tentang data dan informasi yang diharapkan peneliti dalam melakukan penelitian mengenai Kualitas Pelayanan Dinas Kebersihan Kota Cimahi dalam Program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici).

b. Wawancara yaitu cara memperoleh informasi melalui komunikasi percakapan yang dilakukan saling berhadapan ataupun bisa melalui telepon. Peneliti mewawancarai aparatur yang berada di Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Cimahi dan Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici), dengan cara melakukan tanya jawab kepada aparatur yang mengetahui dan memahami lebih jauh mengenai Kualitas Pelayanan Dinas Kebersihan Kota Cimahi dalam Program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici).
c. Dokumentasi, yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang di teliti berupa catatan buku-buku, majalah, koran dan sebagainya. Metode ini dimaksudkan untuk mempelajari dan mengkaji secara mendalam data-data mengenai Kualitas Pelayanan Dinas Kebersihan Kota Cimahi dalam program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici).

3.4 Uji Keabsahan Data

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik keabsahan data *triangulasi*. *Triangulasi* adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain. Diluar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu.

Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara,. *Triangulasi* ini di terdiri dari 2 bagian, yaitu :

1. *Triangulasi* metode, yaitu *Triangulasi* metode dilakukan dengan cara membandingkan informasi atau data dengan cara yang berbeda. Dalam penelitian kualitatif peneliti menggunakan metode wawancara, obervasi, dan survey dalam mengukur Kualitas Pelayanan Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Cimahi pada program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici). Untuk memperoleh kebenaran informasi yang handal dan gambaran yang utuh mengenai informasi tertentu, peneliti bisa menggunakan metode wawancara yaitu mewawancara informan yang terdiri dari apartur Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) dan nasabah program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) selanjutnya peneliti melakukan observasi, obervasi atau pengamatan untuk mengecek kebenarannya. *Triangulasi* metode bertujuan untuk membantu mengurangi kekeliruan dalam pengumpulan data.
2. *Triangulasi* Teori, *Triangulasi* teori yaitu hasil akhir penelitian kualitatif berupa sebuah rumusan informasi tersebut selanjutnya dibandingkan dengan perspektif teori yang relevan untuk menghindari sebuah kesimpulan tersendiri dari peneliti. Peneliti membandingkan dengan berbagai perspektif teori kualitas pelayanan dan sebagai grand teorinya peneliti menggunakan teori yang dikemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman dan Berry untuk mengukur Kualitas Pelayanan Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Cimahi pada program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici).

3.5 Teknik Analisis Data

Sesuai dengan metode yang digunakan dalam penelitian ini maka analisis data yang digunakan dalam pengolahan data yang dilakukan adalah analisis deskriptif kualitatif. Analisis dilakukan dalam pengembangan teori berdasarkan data yang diperlukan dalam penelitian yang diperoleh dari hasil pengumpulan data dalam pelaksanaan penelitian ini. Sesuai dengan metode penelitian deskriptif dan pendekatan kualitatif, maka analiais data dilakukan sepanjang penelitian. Tujuan dari analisis data untuk menyederhanakan data ke dalam bentuk yang lebih sederhana sehingga mudah dibaca dan dipahami dan dapat mengambil kesimpulan secara tepat dan sistematis. Langkah-langkah yang dilakukan peneliti untuk menganalisis data.

Pertama, peneliti melakukan reduksi data tentang Kualitas Pelayanan Dinas Kebersihan Kota Cimahi dalam program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici)., karena jumlah data di lapangan cukup banyak maka peneliti perlu mengklasifikasikannya secara teliti. Reduksi data yaitu merangkum data, memilih-milih hal-hal yang penting, dan fokus pada hal yang pokok. Reduksi data sudah dilakukan secara bertahap dengan cara membuat ringkasan data yang dipilih dan diolah dimulai dengan menelaah seluruh data yang tersedia melalui wawancara, pengamatan, studi pustaka, dokumen/arsip yang kemudian dibuat rangkuman inti.

Kedua, peneliti melakukan penyajian data mengenai Kualitas Pelayanan Dinas Kebersihan Kota Cimahi dalam program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici). Peneliti menyusun sekumpulan informasi yang telah dirangkum

dalam bentuk uraian singkat yang saling memiliki keterkaitan kemudian menjadi pembahasan mengenai Kualitas Pelayanan Dinas Kebersihan Kota Cimahi dalam program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici).. Penyajian data ini dilakukan untuk mempermudah memahami apa yang terjadi dan merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami.

Ketiga, penarikan kesimpulan berdasarkan reduksi dan penyajian data yang telah dilakukan sebelumnya mengenai Kualitas Pelayanan Dinas Kebersihan Kota Cimahi dalam program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici). Hasil dari penarikan kesimpulan merupakan rumusan kesimpulan yang sifatnya umum. Penarikan kesimpulan yang dilakukan pada akhirnya menjadi jelas dan dapat dipahami.

3.6 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi Pelaksanaan kegiatan penelitian dilaksanakan di Kota Cimahi khususnya di Kantor Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Cimahi, Gd. C Lt.IV, JL. Rd. Demang Hardjakusumah Blok Jati Cihanjuang Telp (022) 6631859. Dan kantor pelayanan program Bank Sampah Induk Cimahi (Bank Samici) Jl.KH. Usman Dhomiri No.15 Kel.Padasuka Kec.Cimahi Tengah (Cisangkan Hilir). Adapun waktu Pelaksanaan Penelitian sebagai berikut :

Tabel 3.1
Jadwal Kegiatan Penelitian

Kegiatan	**2016**							
Tahap Awal	**Jan**	**Feb**	**Mart**	**April**	**Mei**	**Juni**	**Juli**	**Agst**
Penyusunan Rancangan Judul								
Obervasi Awal								
Penyusunan dan Bimbingan								
Seminar Usulan Penelitian								
Revisi Usulan Penelitian								
Penelitian di Lapangan								
Pengolahan Data								
Sidang Skripsi								