BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif sesuai dengan pokok permasalahan yang diangkat. Metode penelitian deskriptif menurut Bagong Suyanto dalam buku *Metode Penelitian Sosial: Berbagai Alternatif Pendekatan*, adalah:

> "Penelitian yang bertujuan untuk menjelaskan ihwal masalah atau objek tertentu secara rinci. Penelitian deskriptif dapat vertipe kuantitatif dan kualitatif dan biasanya dilakukan peneliti untuk menjawab sebuah atau beberapa pertanyaan mengenai keadaan objek atau objek amatan secara rinci". (Suyanto, 2005: 17-18)

Sesuai pejelasan di atas metode deskriptif bertujuan untuk menjelaskan masalah secara rinci, dalam metode deskriptif terdapat dua tipe kuantitatif dan kualitatif. Melihat dua tipe tersebut maka pendekatan yang digunakan adalah kualitatif, karena pengumpulan data dilakukan dengan observasi dan wawancara.

Selain itu, penelitian kualitatif merupakan pendekatan yang mempelajari dari tingkah laku manusia khususnya orang-orang yang diteliti. Pemahaman terhadap orang yang diteliti mengenai tingkah laku, peneliti harus dapat memahami proses interpretasi dan melihat segala sesuatu dari sudut pandang yag diteliti.

3.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti dalam penyusunan penelitian ini ada tiga yaitu:

1. Wawancara yaitu cara memperoleh informan melalui komunikasi percakapan yang dilakukan saling berhadapan ataupun langsung maupun melalui telepon. Peneliti mewawancarai aparatur yang berada di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung, yang mengetahui dan memahami lebih jauh mengenai kualitas pelayanan perizinan penyelenggaraan izin mendirikan bangunan melalui *Bandung One Stop Service*.
2. Observasi non partisipan yaitu teknik pengumpulan data dengan cara peneliti berada di luar subjek yang diteliti dan tidak ikut dalam kegiatan-kegiatan yang aparatur BPPT Kota Bandung lakukan dalam melayani masyarakat yeng membuat izin mendirikan bangunan, sehingga peneliti dapat lebih mudah mengamati data dan informasi yang diharapkan.
3. Studi dokumentasi yaitu penelaahan melalui dokumen tertulis yang diperoleh dari instansi terkait yaitu BPPT Kota Bandung berupa cuplikan, kutipan, atau penggalan dari catatan organisasi.

3.3 Teknik Penentuan Informan

Teknik penentuan informasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah Sampling Purposive (pengambilan informan berdasarkan tujuan) teknik ini adalah siapa yang akan diambil sebagai anggota informan diserahkan pada pertimbangan

pengumpul data yang sesuai dengan maksud dan tujuan penelitian. Menurut Sanapiah Faisal teknik pengambilan sampel purposive adalah:

> "Teknik pengambilan sampel yang didasarkan atas kriteria atau pertimbangan tertentu, jadi tidak melalui proses pemilihan sebagaimana yang dilakukan dalam teknik random. Sampel ditetapkan secara sengaja oleh peneliti". (Faisal, 1999:67).

Penentuan dan pengambilan informan mengenai kualitas pelayanan perizinan penyelenggaraan izin mendirikan bangunan melalui BOSS di Kota Bandung, peneliti mengambil beberapa orang aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung yang dianggap memiliki cukup informasi tentang kualitas pelayanan perizinan penyelenggaraan izin mendirikan bangunan melalui BOSS di Kota Bandung. Adapun yang dijadikan sebagai sumber informan dalam penelitian ini adalah aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung yang meliputi:

1. Kepala Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung. Alasan peneliti memilih Kepala Badan Pelayanan Perizinan Terpadu, karena beliau yang dianggap sebagai pimpinan penunjang adanya sistem informasi BOSS.
2. Subag Umum dan Kepegawaian Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung. Alasan peneliti memilih Subag Umum dan Kepegawaian Badan Pelayanan Perizinan Terpadu, karena beliau dianggap dapat memberikan informasi mengenai Bandung One Stop Service di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung.
3. Koordinator IT Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung. Alasan peneliti memilih Koordinator IT Badan Pelayanan Perizinan Terpadu, karena beliau dianggap dapat memberikan informasi penuh dan detail mengenai

Bandung One Stop Service di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung.

4. Bidang Perizinan II Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung. Alasan peneliti memilih Bidang Perizinan II Badan Pelayanan Perizinan Terpadu, karena beliau dianggap dapat memberikan informasi perizinan mendirikan bangunan melalui Bandung One Stop Service di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung.

Penentuan informan untuk masyarakat peneliti menggunakan *accidental sampling*, dikarenakan peneliti menentukan narasumber secara kebetulan bertemu dengan masyarakat yang sudah melakukan perizinan penyelenggaraan izin mendirikan bangunan melalui Bandung One Stop Service di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung. Husaini dan purnomo dalam bukunya yang berjudul "Metodologi Penelitian Sosial", mendefinisikan Accidental Sampling adalah Teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu teknik sampling kebetulan dilakukan apabila pemilihan anggota sampelnya dilakukan terhadap orang atau benda yang kebetulan ada atau ditemui. (Husaini dan Purnomo, 2009:45).

Berdasarkan definisi diatas, maka peneliti menentukan sampel secara kebetulan bertemu yang dijadikan sebagai sampel dan jika cocok peneliti akan menjadikan sebagai sumber data. Peneliti menjadikan masyarakat yang sedang melakukan perizinan penyelenggaraan izin mendirikan bangunan sebagai narasumber, karena masyarakat tersebut yang langsung merasakan hasil dari kinerja aparatur dalam melakukan pelayanan perizinan penyelenggaraan izin

mendirikan bangunan melalui BOSS di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung.

3.4. Uji Keabsahan Data

Keabsahan data pada penelitian ditentukan menggunakan kriteria kredibilitas (derajat kepercayaan), maksudnya peneliti membuktikan apa yang berhasil dikumpulkan sesuai dengan kenyataan dalam latar belakang penelitian. Untuk memenuhi keabsahan data tentang kualitas pelayanan perizinan di BPPT Kota Bandung menggunakan teknik triangulasi. Teknik pemeriksaan yang dilakukan oleh peneliti dapat dijelaskan sebagai berikut :

a) Triangulasi Teknik

   Triangulasi teknik untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Misalnya data diperoleh dengan wawancara, lalu dicek dengan observasi, dokumentasi. Bila dengan tiga teknik pengujian kredibilitas data tersebut, menghasilkan data yang berbeda-beda, maka peneliti melakukan diskusi lebih lanjut kepada sumber data yang bersangkutan atau yang lain, untuk memastikan data mana yang dianggap benar, atau mungkin semuanya benar, karena sudut pandangnya berbeda-beda.

3.5 Teknik Analisa Data

Teknik analisa data yang peneliti ambil adalah penelitian kualitatif, yang merupakan proses untuk analisis data dalam penelitian ini. Analisa

penelitian kualitatif terdapat beberapa tahapan-tahapan yang perlu dilakukan diantaranya :

a. *Data Reduction* (reduksi data). Peneliti mendapatkan data langsung dari subjek melalui wawancara mendalam tentang bagaimana kualitas pelayanan aparatur BPPT KotaBandung dalam memberikan pelayanan penyelenggaraan izin mendirikan bangunan melalui BOSS, dimana data tersebut diambil dengan alat bantu seperti media elektronik, media *access*, jejaring sosial dan lain-lain. Kemudian dibuatkan transkipnya dengan mengubah hasil wawancara dari bentuk tulisan dari media *access* tersebut menjadi bentuk data secara real. Data yang telah didapat dibaca berulangulang agar penulis mengerti benar data atau hasil yang telah di dapatkan.

b. *Data Display* (penyajian data). Peneliti menyusun sebuah kerangka awal analisis sebagai acuan dan pedoman dalam melakukan pengamatan BOSS di BPPT Kota Bandung Dengan cara ini, peneliti kemudian kembali membaca transkip wawancara terhadap aparatur yang mengelola BOSS, pada hal ini khususnya Sub bidang Pemasaran dan melakukan perangkaian kata-kata untuk di jadikan bahan usulan penelitian, melakukan pemilihan data yang relevan dengan pokok pembicaraan terhadap aparatur BPPT Kota Bandung khususnya aparatur yang menangani BOSS.

c. *Conclusion Verification* (penarikan kesimpulan). Menguji asumsi atau permasalahan yang terdapat Kualitas pelayanan aparatur terhadap data

setelah kategori pola data tergambar dengan jelas, peneliti menguji data tersebut terhadap asumsi yang dikembangkan dalam penelitian ini. Pada tahap ini kategori yang telah didapat melalui analisis ditinjau kembali berdasarkan landasan teori yang telah dijabarkan dalam bab II, sehingga dapat dicocokan apakah ada kesamaan antara landasan teoritis dengan hasil yang dicapai.

3.6 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian adalah Kota Bandung, salah satunya di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu, yang beralamat di Jalan Cianjur No. 34 Bandung, Telp. 022-7217608/7217663. Fax. 022-7217663. Website www.boss.or.id. Adapun jadwal penelitian ini, sebagai berikut :

Tabel 3.1
Jadwal Penelitian

Waktu / Kegiatan	2015						
	Februari	Maret	April	Mei	Juni	Juli	Agustus
Tahap Awal							
Studi Pustaka	■	■					
Observasi awal	■	■					
Penyusunan rancangan Judul		■	■				
Pelaksanaan							
Penyusunan Usulan Penelitian			■	■			
Seminar Usulan Penelitian					■		
Penelitian					■	■	
Pengumpulan Data					■	■	
Tahap Akhir							
Pengolahan Data					■	■	
Pembuatan Skripsi					■	■	■
Pengumpulan Skripsi							■
Sidang Skripsi							■