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 Kualitas Pelayanan PD Kebersihan Kota Bandung melalui Program bank Sampah Resik 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 Perusahaan Daerah Kota Bandung Melalui Program bank sampah resik . metode penelitian deskriftif, peneliti dapat merumuskan dan mengadakan batasan masalah Kualitas Pelayanan PD Kebersihan Kota Bandung melalui program bank sampah resik 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 PD kebersihan Kota Bandung melalui program bank sampah resik.

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 Aparatur pada program Bank Sampah Resik di PD Kebesihan Kota Bandung:

1. Informan dari kalangan aparatur Petugas PD kebersihan yang mengetahui pelayanan melalui program bank sampah resik
2. Ketua Bank Sampah Resik dijadikan narasumber karena mengetahui permasalahan Bank Sampah resik
3. Informan dari kalangan aparatur melayani pelayanan proses registasi yang mengetahui yang mengetahui jumlah peningkatan nasabah dan prosedur pelayanan pada program Bank Sampah resik
4. Petugas Pelayanan jemput bola, pengangkut sampah pada program bank sampah resik berjumlah dua orang, yang mengetahui teknik operasional pelayanan penjemputan sampah dari masyarakat.

5. Petugas Pemilahan sampah alasan penulis memilih narasumber karena petugas pemilihan sampah dapat memberikan informasi permasalahan pada program bank sampah resik
6. Petugas gudang produksi alasan peneliti memilih narasumber pihak petugas produksi dapat memberikan informasi terkait permasalahan yang ada digudang produksi
7. Petugas Gudang kerjinan karna dapat memberikan informasi terkait jenis sampah yang bisa di daur ulang

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 Resik dan dianggap cocok sebagai informan . Adapun yang dijadikan sebagai informan dengan menggunakan metode *Accidental* adalah sebagai masyarakat atau nasabah program Bank Sampah Resik berjumlah 3 sebagai informan yang akan menabung di Bank Sampah Resik.

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 PD

Kebesihan Kota Bandung dan Bank Sampah Resik 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:

1. 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 PD Kebesihan Kota Bandung tentang Pogram Bank Sampah Resik.
2. Wawancara yaitu cara memperoleh informasi melalui komunikasi percakapan yang dilakukan saling berhadapan ataupun bisa melalui telepon. Peneliti mewawancarai aparatur yang berada di PD Kebesihan Kota Bandung dan Bank Sampah Resik, dengan cara melakukan tanya jawab kepada aparatur yang mengetahui dan memahami lebih jauh mengenai Kualitas Pelayanan PD Kebesihan Kota Bandung melalui Pogram Bank Sampah Resik.
3. 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 PD Kebesihan Kota Bandung tentang Pogram Bank Sampah Resik.

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. (Moleong. 2004:330).

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 PD kebersihan Kota Bandung melalui program bank sampah resik 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 resik dan nasabah program Bank Sampah resik 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 Perusahaan Daerah Kota Bandung melalui Program bank sampah Resik.

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:

1. reduksi data

   Pertama, peneliti melakukan reduksi data tentang Kualitas Pelayanan PD Kebesihan Kota Bandung tentang Pogram Bank Sampah Resik 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.

2. penyajian data

   mengenai Kualitas Pelayanan PD Kebesihan Kota Bandung tentang Pogram Bank Sampah Resik. Peneliti menyusun sekumpulan informasi yang telah dirangkum dalam bentuk uraian singkat yang saling memiliki keterkaitan kemudian menjadi pembahasan mengenai Kualitas Pelayanan PD Kebesihan Kota Bandung tentang Pogram Bank Sampah Resik. Penyajian data ini dilakukan untuk mempermudah memahami apa yang terjadi dan merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami.

3. Kesimpulan data

   Ketiga, penarikan kesimpulan berdasarkan reduksi dan penyajian data yang telah dilakukan sebelumnya mengenai Kualitas Pelayanan PD Kebesihan Kota Bandung tentang Pogram Bank Sampah Resik. 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 Bandung khususnya di Kantor PD Kebesihan Kota Bandung, Jl. Surapati No.126, Cibeunying Kaler, Bandung, Jawa Barat 40122. Dan kantor pelayanan program Bank Sampah Resik TPS 3R Jl Babakan Sari No. 64 Kec. Kiaracondong Kota Bandung. Adapun waktu Pelaksanaan Penelitian sebagai berikut:

Tabel 3.1

Jadwal Kegiatan Penelitian

WAKTU KEGIATAN	2017						
	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Ags	Sep
Observasi Lokasi Penelitian	■						
Pengajuan Judul UP	■						
Pengumpulan Data		■					
Penelitian Materi		■					
Seminar UP		■					
Penelitian			■	■	■	■	
Penelitian Skripsi			■	■	■	■	
Sidang Skripsi						■	
Wisuda							■