

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah penelitian yuridis empiris. Penelitian yuridis empiris adalah penelitian hukum yang disebutkan dengan penelitian lapangan, yang mengkaji ketentuan hukum yang telah berlaku serta yang terjadi di kehidupan masyarakat.<sup>47</sup> Dalam penelitian ini, peneliti akan melakukan observasi, wawancara, serta dokumentasi guna mendapatkan informasi dan menemukan fakta-fakta serta data yang dibutuhkan mengenai penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan Seruyan Raya, Kabupaten Seruyan, Kalimantan Tengah. Kemudian, mengemukakan permasalahan dalam pelaksanaannya. Untuk itu penulis akan membahas mengenai penyelenggaraan pelayanan Publik di Kecamatan Seruyan Raya, Kabupaten Seruyan, Kalimantan Tengah. Dengan mengacu pada indikator Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

#### **B. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Kantor Kecamatan Seruyan Raya yang beralamat di Jalan Jenderal Sudirman Km. 69 Terawan, Desa Bangkal, Kecamatan Seruyan Raya, Kabupaten Seruyan, Provinsi Kalimantan

---

<sup>47</sup> Bambang Waluyo, *Penelitian Hukum Dalam Praktek* (Jakarta: Sinar Grafika, 2002), 15.

Tengah dengan alasan bahwa masih ada kekecewaan masyarakat seperti yang dialami oleh Bapak Adit dan Amang Rusli pada bulan Februari terhadap pelayanan publik oleh birokrasi Pemerintahan Kecamatan Seruyan Raya salah satu permasalahan misalnya prosedur pelayanan yang belum sepenuhnya diketahui oleh masyarakat, ketidakpastian waktu yang menyebabkan pelayanan menjadi sulit dijangkau secara wajar oleh masyarakat.

### **C. Kehadiran Peneliti**

Pada metode penelitian kualitatif, kehadiran peneliti sebagai instrumen sekaligus sebagai pengumpul data, karena kedalaman dan ketajaman hasil dalam menganalisis data tergantung pada ketelitian peneliti.<sup>48</sup> Peneliti adalah seseorang yang merencanakan, mengumpulkan data, menganalisis, menafsirkan data, dan juga melaporkan hasil dari penelitian. Oleh karena itu, dalam penelitian kualitatif diperlukan kehadiran peneliti karena peneliti sendiri dan bantuan orang lain merupakan alat pengumpulan data yang utama. Sebagai pengumpul data utama, peneliti harus terjun langsung ke lapangan untuk menggali data yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan. Peneliti juga dapat berhadapan langsung dengan narasumber atau objek lainnya, dan peneliti mampu memahami fenomena atau peristiwa di lapangan.

Kehadiran peneliti di tempat penelitian ini bertujuan untuk menemukan dan mengeksplorasi data-data hasil penelitian terkait dengan

---

<sup>48</sup> Lexy J. Moeloeng, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2007), 121.

fokus penelitian.<sup>49</sup> Maka peneliti datang langsung ke lokasi penelitian untuk melakukan observasi, wawancara, mencari data-data yang diperlukan guna mendapatkan data yang lengkap, menghimpun dokumen-dokumen yang dibutuhkan dan dokumentasi secara langsung terhadap objek yang dituju yang menjadi inti dari penelitian ini adalah tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik dengan mengajukan berbagai pertanyaan secara rinci dan teratur terkait dengan fokus penelitian. Sehingga diharapkan nantinya diperoleh data yang valid dan dapat dipertanggungjawabkan, baik berupa data dalam bentuk lisan dan tulisan tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Seruyan Raya.

Waktu digunakan dalam penelitian ini selama 1 bulan terhitung bulan Oktober sampai dengan November 2021 pada saat pengambilan data terkait fokus penelitian.

#### **D. Sumber Data**

##### **1. Data Primer**

Data primer (utama) yaitu data yang berasal dari sumber data yang dikumpulkan secara khusus dan berhubungan langsung dengan permasalahan yang diteliti atau dapat diperoleh langsung dari lapangan melalui observasi, wawancara kepada informan dan narasumber,

---

<sup>49</sup> Suharmisi Arikunto, *Prosedur Penelitian* (Jakarta: Rineka Cipta, 2001), 99.

maupun dokumentasi yang kemudian diolah oleh peneliti.<sup>50</sup> Sumber data primer dapat diperoleh langsung dari observasi, dokumen resmi (tertulis) terkait dengan profil Kecamatan Seruyan Raya, dan keterangan hasil wawancara dengan Camat Seruyan Raya, Kasi Pemerintahan Kecamatan Seruyan Raya, petugas loket bagian pelayanan, dan 3 (tiga) tokoh masyarakat pengguna layanan.

Dari hasil observasi dan wawancara terhadap para informan diperoleh data yang mendukung terkait dengan judul penelitian mengenai Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Seruyan Raya apakah telah sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, faktor pendukung dan penghambat, solusi untuk mengatasi kendala-kendala, sarana dan prasarana, jenis pelayanan, prosedur/tata cara, kepastian waktu dalam pelayanan, kedisiplinan petugas dalam pelayanan, tarif biaya. Data yang diharapkan dapat diperoleh dari data primer adalah data yang memiliki relevansi terhadap Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

## 2. Sumber Data Sekunder

Data Sekunder ialah data pelengkap yang diperoleh secara langsung dari pihak lain yang pernah mengumpulkan dan mengolah sebelumnya<sup>51</sup> berupa literatur-literatur, dokumen-dokumen, buku,

---

<sup>50</sup> Nasution, *Metode Penelitian Research: Peneliti Ilmiah* (Jakarta: Bumi Aksara, 2012), 143.

<sup>51</sup> Muslan Abdurrahman, *Sosiologi Dan Metode Penelitian Hukum* (Malang: UMM Press, 2009), 112.

peraturan perundang-undangan, artikel, jurnal ilmiah yang berkaitan dengan pembahasan masalah penelitian. Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

- a) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- b) Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- c) Peraturan Bupati Seruyan Nomor 61 Tahun 2016 tentang Kedudukan dan Susunan Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi, dan Uraian Tugas Kecamatan dan Kelurahan
- d) Al-Qur'an Surat Al-A'raf ayat 39
- e) HR. Bukhari tentang tanggungjawab seorang pemimpin.
- f) Buku-buku yang berkaitan dengan Pelayanan Publik, prosedur dan metode penelitian, kaidah-kaidah hukum islam, fiqh siyasah, dan pengaruh penelitian hukum.
- g) Arsip dokumen Pemerintah Kecamatan Seruyan Raya
- h) Hasil penelitian dan karya tulis ilmiah yang berkaitan dengan penulisan skripsi ini. Cara mendapatkan hasil penelitiannya dapat diakses di laman website kampus yang dituju secara online.
- i) Jurnal hukum dan literatur yang terkait dengan Pelayanan Publik. Jurnal tersebut dapat diperoleh melalui beberapa situs antara lain: Jurnal Nestor Magister Hukum, Jurnal Hasil Riset, Jurnal Ilmiah Syariah (JURIS) yang merupakan database jurnal yang dapat

diakses dengan bebas (*Open access*) dan dapat didownload versi PDF melalui link yang ada.

## E. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, selain perlu menggunakan metode penelitian yang tepat, juga perlu memilih teknik dan alat pengumpulan data yang relevan. Teknik pengumpulan data merupakan langkah utama dalam penelitian yang bertujuan mengumpulkan data.<sup>52</sup> Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

### 1. Observasi

Observasi adalah suatu kegiatan dengan memperhatikan secara akurat, mencatat fenomena apa saja yang muncul, dan mempertimbangkan hubungan yang melibatkan aspek dengan fenomena tersebut.<sup>53</sup> Observasi menurut Nasution merupakan dasar ilmu pengetahuan para ilmuwan hanya dapat bekerja berdasarkan data, yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh melalui observasi.<sup>54</sup> Observasi dilakukan untuk menggali data dari sumber data yang berupa peristiwa, tempat, benda, serta rekaman dan gambar<sup>55</sup>.

Adapun tahapan-tahapan observasi terdiri dari tiga tahapan, yaitu:

- a. Observasi deskriptif, tahapan di mana peneliti belum membawa masalah yang akan diteliti sehingga peneliti melakukan penjelajahan umum dan menyeluruh, melakukan deskripsi

---

<sup>52</sup> Ahmad Tanzeh, *Metodologi Penelitian Praktis* (Yogyakarta: Teras, 2011), 83.

<sup>53</sup> Catherin Darwis, *Metode Penelitian Praktis* (Yogyakarta: Pustaka pelajar, 2010), 74.

<sup>54</sup> Nasution, *Metode Research: Penelitian Ilmiah* (Jakarta: Bumi Aksara, 2008), 113.

<sup>55</sup> Sutrisno Hadi, *Metodologi Research* (Yogyakarta: Andi Offset, 1990), 91.

terhadap semua yang dilihat, didengar, dan dirasakan. Semua data direkam akibatnya hasil observasi disimpulkan dalam keadaan yang belum tertata (kesimpulan pertama). Peneliti mendatangi tempat lokasi penelitian dengan melihat kondisi pelayanan publik yang ada di Kantor Kecamatan Seruyan Raya, kemudian peneliti mencari informasi terkait bagaimana pelayanan publik di Kantor Kecamatan Seruyan Raya berdasarkan penilaian dari masyarakat.

- b. Observasi terfokus, tahapan di mana peneliti sudah melakukan penyederhanaan observasi untuk difokuskan pada aspek tertentu. Observasi ini disebut observasi terfokus karena pada tahap ini peneliti melakukan analisis taksonomi sehingga dapat menemukan fokus. Setelah melakukan observasi deskriptif peneliti menemukan fokus penelitian yaitu berkaitan dengan pelayanan publik seperti dalam pembuatan dokumen kependudukan dan perijinan.
- c. Observasi terseleksi, di mana pada tahap ini, peneliti telah menguraikan fokus yang ditemukan sehingga datanya lebih rinci. Pada tahap ini, peneliti telah menemukan karakteristik, persamaan atau perbedaan, kesamaan antarkategori, serta menemukan pola hubungan antara satu kategori dengan kategori lain.<sup>56</sup> Setelah melakukan observasi lebih lanjut peneliti menguraikan fokus yang ditemukan secara terperinci yaitu pelayanan publik dalam pembuatan dokumen kependudukan dan perijinan, dari prosedur

---

<sup>56</sup> Mardawani, *Praktis Penelitian Kualitatif Teori Dasar Dan Analisis Data* (Yogyakarta: Deepublish, 2020), 57.

pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, sarana dan prasarana, kompetensi petugas pelayanan.

Tahapan ini dilaksanakan dengan mengunjungi Kantor Kecamatan Seruyan Raya guna mendapatkan data terkait Penyelenggaraan Pelayanan Publik seperti pelayanan yang diberikan oleh petugas, sarana dan prasarana, kendala-kendala dilapangan.

## 2. Wawancara

Wawancara adalah suatu bentuk komunikasi verbal atau percakapan yang bertujuan untuk memperoleh informasi. Wawancara digunakan untuk mendapatkan informasi yang tidak dapat diperoleh melalui observasi. Tidak semua data diperoleh dengan observasi sehingga peneliti harus mengajukan pertanyaan kepada informan. Pertanyaan-pertanyaan tersebut sangat penting untuk menangkap persepsi, pikiran, pendapat, perasaan orang tentang sesuatu gejala, peristiwa, fakta atau realita.<sup>57</sup>

Metode wawancara adalah proses memperoleh keterangan dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka dengan pihak yang bersangkutan dinamakan narasumber.<sup>58</sup> Wawancara dalam penelitian ini digunakan untuk memperoleh data tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kecamatan Seruyan Raya Kabupaten Seruyan. Wawancara dilakukan langsung oleh peneliti untuk mengetahui dan mengungkapkan tentang pelaksanaan Pelayanan Publik dengan

---

<sup>57</sup> Raco, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia, 2010), 116–17.

<sup>58</sup> Nasution, *Metodologi Research Penelitian Ilmiah* (Jakarta: Budi Aksara, 2002), 113.



pemerintah kecamatan dan masyarakat pengguna layanan di Kecamatan Seruyan Raya Kabupaten Seruyan.

Pengumpulan data lapangan yang dilakukan oleh peneliti dengan cara wawancara oleh pihak terkait, yaitu:

- a. Camat Seruyan Raya Bapak Abdi Radhiyanie.
- b. Kasi Pemerintahan Bapak Zainal Arifin.
- c. Pegawai Kecamatan Ibu Diana.
- d. Masyarakat penerima layanan Al-Baith, Bapak Siswanto, Bapak Sugeng.

Dari beberapa pertanyaan yang diajukan dapat berkontribusi terhadap kelengkapan data yang dibutuhkan untuk mengetahui Penyelenggaraan Pelayanan Publik berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

### 3. Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah metode yang digunakan untuk mencari data yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, agenda atau lain sebagainya.<sup>59</sup> Dokumentasi yang dimaksud pada penelitian ini merupakan studi yang dilakukan pada data-data yang bersifat fisik yang berkaitan dengan Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kecamatan Seruyan Raya, Kabupaten Seruyan, Kalimantan Tengah. Teknik ini dilakukan peneliti dengan mengumpulkan dokumen tertulis maupun tidak tertulis dari lokasi penelitian, secara

---

<sup>59</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian* (Jakarta: Rineka Cipta, 2001), 231.

langsung maupun dari luar lokasi penelitian yang berkaitan dengan pokok penelitian. Studi dokumentasi juga memberikan manfaat yang cukup berarti bagi peneliti dalam upaya melengkapi data dan informasi yang berkaitan dengan penelitian berupa struktur pemerintahan kecamatan dan foto-foto informasi yang berkaitan dengan penelitian. Dari penelitian ini penulis dapat mengumpulkan dokumentasi seperti arsip kantor kecamatan seruyan raya yang berkaitan dengan pelayanan publik, kondisi Kantor Kecamatan Seruyan Raya, panel/diagram alur pelayanan, struktur organisasi Kecamatan Seruyan Raya, bukti wawancara dengan para informan.

#### **F. Teknik Analisis Data**

Analisis data merupakan sebuah bagian yang sangat penting dalam metode ilmiah, karena dengan analisis data tersebut dapat diberi arti dan makna yang berguna dalam memecahkan masalah penelitian. Menganalisa data merupakan tindakan peneliti untuk mempertemukan kesenjangan teori (*das sollen*) dan praktik (*das sein*). Membangun suatu analisis juga berkaitan dengan pengujian terhadap teori yang berlaku.<sup>60</sup> Jadi, metode analisis data yang digunakan dalam penulisan karya ilmiah ini adalah analisis deskriptif kualitatif, dimana peneliti selain mengolah dan menyajikan data, juga melakukan analisis data kualitatifnya. Hal ini bertujuan untuk dapat menggabungkan beberapa data yang diperoleh dari berbagai literatur dan data-data lain yang telah disusun.

---

<sup>60</sup> Soekanto Soerjono, *Pengaruh Penelitian Hukum* (Jakarta: UII Press, 1986), 36-37.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah model Miles, Huberman dan Saldana, yaitu analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus-menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Berikut langkah-langkah dalam analisis data model Miles, Huberman dan Saldana:<sup>61</sup>

#### 1. Kondensasi Data

Kondensasi data merujuk pada proses memilih, menyederhanakan, mengabstrakkan, dan atau mentransformasikan data yang mendekati keseluruhan bagian dari catatan-catatan lapangan secara tertulis, transkrip wawancara, dokumen-dokumen, dan materi-materi empiris lainnya. Berdasarkan data yang dimiliki, peneliti akan mencari data, tema, dan pola mana yang penting, sedangkan data yang dianggap tidak penting akan dibuang. Pada penelitian kali ini pengumpulan data dilakukan dengan wawancara dan observasi langsung pada masyarakat Kecamatan Seruyan Raya mengenai pelayanan publik di Kecamatan Seruyan Raya.

#### 2. Penyajian data

Selanjutnya peneliti melakukan penyajian data. Data yang disajikan telah melewati tahap reduksi. Penyajian data dilakukan dengan tujuan agar penulis lebih mudah untuk memahami permasalahan yang terkait dalam penelitian dan dapat melanjutkan langkah berikutnya. Pada umumnya penyajian merupakan suatu

---

<sup>61</sup> J. Miles, M.B, Huberman, A.M, dan Saldana, *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook* (Jakarta: UI Press, 2014), 31.

pengaturan, kumpulan informasi yang telah dikerucutkan sehingga dapat ditarik sebuah kesimpulan. Penyajian data dapat dilakukan dengan bagan, uraian singkat, skema dan lain-lain. Setelah mengumpulkan data terkait dengan prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, kompetensi petugas pelayanan, struktur organisasi Kecamatan Seruyan Raya maka langkah selanjutnya peneliti mengelompokkan hasil observasi dan wawancara untuk disajikan dan di bahas lebih detail.

### 3. Penarikan kesimpulan

Apabila tahap kondensasi dan penyajian data telah dilakukan, maka langkah terakhir yang dilakukan adalah penarikan kesimpulan. Penarikan kesimpulan merupakan suatu proses dimana peneliti menginterpretasikan data dari awal pengumpulan disertai pembuatan pola dan uraian atau penjelasan. Setelah menyajikan data terkait dengan pelayanan publik di Kecamatan Seruyan Raya terkait prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, kompetensi petugas pelayanan, struktur organisasi Kecamatan Seruyan Raya maka peneliti melakukan penarikan kesimpulannya.

Oleh karenanya, apabila data yang diperlukan telah terkumpul dan dengan metode analisis deskriptif, maka langkah selanjutnya dalam proses pengolahan dan analisa data, peneliti dalam analisis data mengupayakan langkah dengan menyusun

secara induktif, metode analisa yang bertumpu dari kaidah-kaidah khusus kemudian ditarik menjadi kaidah umum.<sup>62</sup> Dalam metode analisis inilah peneliti berusaha untuk menggambarkan sekaligus menganalisa secara deskriptif dari hasil penelitian yang telah dilakukan.

### **G. Pengecekan Keabsahan Data**

Agar penelitian mendapatkan keabsahan data, peneliti menggunakan teknik Perpanjangan Keabsahan Data. Sebelum melakukan penelitian secara formal, terlebih dahulu peneliti menyerahkan surat permohonan penelitian kepada instansi terkait, agar dalam melakukan penelitian mendapat tanggapan yang baik mulai dari awal sampai akhir penelitian selesai. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan keabsahan data dengan metode triangulasi. Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain dalam membandingkan hasil wawancara terhadap objek penelitian.<sup>63</sup> Triangulasi sumber yaitu peneliti membandingkan jawaban antar informan, dan triangulasi teknik dengan membandingkan antara jawaban sumber data melalui wawancara mendalam dengan data yang diperoleh peneliti melalui pengamatan secara langsung.

---

<sup>62</sup> Winardi, *Metode Research* (Bandung: Binaman Pressindo, 1982), 45.

<sup>63</sup> Lexy J. Moeloeng, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Rosdakarya, 2004), 330.

## H. Tahap-Tahap Penelitian

Pelaksanaan penelitian ada empat tahap, yaitu: (1) tahap sebelum ke Lapangan, (2) tahap ke Lapangan, (3) tahap analisis data, dan (4) tahap penulis laporan. Adapun tahapan-tahapan dalam penelitian ini adalah:

### 1. Tahapan Persiapan

Dalam tahapan ini peneliti mengumpulkan referensi (buku, jurnal, dan artikel) yang berkaitan dengan Penyelenggaraan Pelayanan Publik, serta peraturan perundang-undangan. Menyusun proposi-proposisi dari fokus dan pertanyaan penelitian yang berkaitan dengan teori-teori atau konsep tentang kebijakan Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Dalam tahapan ini dilaksanakan pula proses penyusunan proposal penelitian yang kemudian diujikan sampai pada proses disetujuinya proposal penelitian oleh dosen pembimbing.

### 2. Tahapan pelaksanaan

Pada tahap ini dilakukan dengan cara mengumpulkan data-data yang berkaitan dengan fokus penelitian dari lokasi penelitian dengan metode observasi, wawancara dan dokumentasi.

### 3. Tahapan Analisis data

Pada tahap analisis data ini peneliti menyusun semua data yang telah terkumpul secara sistematis dan terperinci sehingga data tersebut mudah dipahami dan temuannya dapat diinformasikan secara jelas.

#### 4. Tahapan Pelaporan

Tahap ini merupakan tahap akhir dari tahapan penelitian yang peneliti lakukan. Tahap ini dilakukan dengan membuat laporan tertulis dari hasil penelitian yang telah dilaksanakan, laporan ini akan ditulis dalam bentuk karya ilmiah atau yang biasa disebut skripsi.