

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Pendekatan dan Jenis Penelitian**

Penelitian merupakan sistem dari ilmu pengetahuan, penelitian menempatkan posisi yang paling penting dalam ilmu pengetahuan untuk mengembangkan ilmu pengetahuan dan melindunginya dari kepunahan. Penelitian memiliki kemampuan untuk meng *up grade* ilmu pengetahuan sehingga ilmu pengetahuan menjadi lebih *up to date*, canggih serta setiap saat aksiologis bagi masyarakat. Pada penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Menurut Bogdan dan Taylor pendekatan kualitatif adalah sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.<sup>71</sup>

Dengan pendekatan kualitatif ini, penulis mendapatkan data berupa hasil tulisan-tulisan atau lisan dari Dinas Perekonomian dan Pariwisata Kabupaten Tuban untuk dikelola, dimana penulis tetap kritis terhadap data yang didapatkan. Selain itu, penggunaan pendekatan kualitatif juga sebagai cara penulis untuk berpikir secara induktif, yaitu penulis menangkap berbagai fakta atau fenomena-fenomena sosial melalui pengamatan di lapangan, kemudian menganalisisnya dan kemudian berupaya melakukan teorisasi berdasarkan apa yang diamati.<sup>72</sup> Sedangkan jenis penelitian yang digunakan adalah studi kasus. Dimana penulis

---

<sup>71</sup>Lexy J. Moleong, *Metodologi Penulisan Kualitatif* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset, 2009), 2.

<sup>72</sup>Bungin, *Penulisan Kualitatif ...*, 6.

menempatkan objek yang diteliti sebagai kasus. Dengan jenis penelitian studi kasus, penulis dapat mempelajari mengenai latar belakang masalah yang terjadi dan juga mengetahui peristiwa yang berlangsung saat itu juga. Pada akhirnya penggunaan jenis penelitian studi kasus dapat memperoleh gambaran secara langsung atas fenomena sosial yang terjadi pada lokasi penelitian yaitu tentang standar pelayanan wisata pada Dinas Perekonomian dan Pariwisata Kabupaten Tuban.

## **B. Lokasi Penelitian**

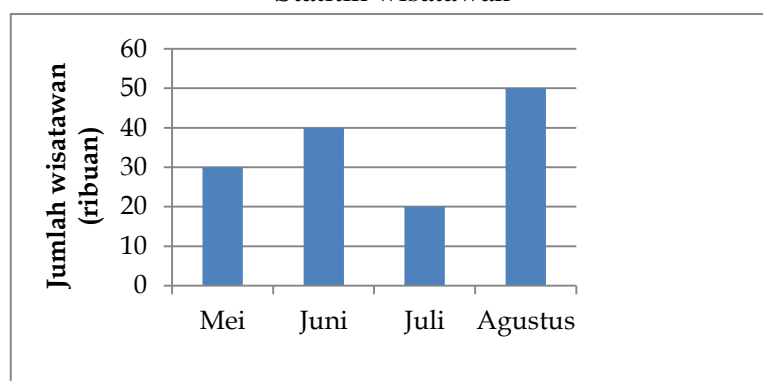
Lokasi yang dijadikan objek penelitian adalah Dinas Perekonomian dan Pariwisata Kabupaten Tuban. Lokasi tersebut dipilih karena berbagai faktor :

1. Dinas Perekonomian dan Pariwisata Kabupaten Tuban merupakan penyelenggara pelayanan yang memiliki tugas dan fungsi untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada Wisatawan. Hal ini sesuai dengan undang-undang No 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, yang mengamanatkan sebagai penyelenggara pelayanan yang dibentuk berdasarkan undang-undang, maka Dinas Perekonomian dan Pariwisata Kabupaten Tuban agar menciptakan pelayanan yang baik dan sesuai dengan kebutuhan pengguna jasa layanan. Peran sebagai penyelenggara pelayanan, menuntut Dinas Perekonomian dan Pariwisata Kabupaten Tuban untuk dapat memberi pelayanan yang sebaik-baiknya demi terciptanya kualitas pelayanan kepada Wisatawan. Secara pembangunan infrastruktur, kinerja DISERPAR Kabupaten Tuban dalam memberikan pelayanan wisata sudah mulai ada peningkatan, akan tetapi dari

segi pelayanan lainnya yang sesuai dengan standar pelayanan menjadi studi yang menarik untuk dijadikan penelitian.

2. Kabupaten Tuban mempunyai potensi wisata yang unik dan indah. Diantara potensi wisata tersebut adalah objek wisata Gua Akbar, Pantai Boom, Pemandian Bektiharjo dan Wisata Terminal Kambang Putih yang setiap harinya dikunjungi oleh wisatawan. Secara statistik pengunjung yang datang di empat objek wisata sebagaimana yang disebutkan di atas pada 4 bulan terakhir sebelum penelitian ini dilakukan adalah sebagai berikut:

Gambar 3.1  
Statistik wisatawan



Potensi wisata memiliki manfaat yang lebih jika dikelola dan difungsikan sebaik-baiknya, dan yang memiliki kewenangan untuk mengatur segala hal yang berhubungan dengan potensi wisata di Kabupaten Tuban adalah Dinas Perekonomian dan Pariwisata Kabupaten Tuban.

3. Berdasarkan data statistik wisatawan sebagaimana yang digambarkan pada poin kedua di atas, peningkatan wisatawan cenderung tidak stabil, yaitu mengalami kenaikan dan penurunan yang cukup signifikan. Penyebab tidak stabilnya pengunjung, secara tidak langsung memiliki keterkaitan dengan kinerja Dinas Perekonomian dan Pariwisata Kabupaten Tuban. Dengan

demikian penyelenggaraan pelayanan wisata Dinas Perekonomian dan Pariwisata Kabupaten Tuban menjadi hal menarik untuk dijadikan lokasi penelitian.

4. Penulis telah mengenal kondisi wisata serta penyelenggara pelayanan wisata di Kabupaten Tuban, baik itu yang berhubungan dengan letak geografisnya, potensi alam maupun kinerja birokrasinya.

### **C. Sumber Data**

#### ***1. Data primer***

Sumber primer adalah sumber data yang langsung diperoleh dari sumber data pertama di lokasi penelitian atau objek penelitian. Sumber primer pada penelitian ini adalah orang-orang yang ditentukan secara proposional dengan menggunakan teknik *purposive sampling* yakni pengambilan informan dilakukan secara sengaja berdasarkan kapasitas dan kapabilitas atau yang kompeten dalam artian benar-benar paham di bidangnya. Sehingga data primer pada penelitian ini adalah orang yang dianggap merasakan, mengerti dan sebagai pelaksana standar pelayanan wisata. Selanjutnya, bilamana dalam proses pengumpulan data sudah tidak lagi ditemukan variasi informasi, maka proses pengumpulan informasi dianggap sudah selesai.

Dengan menggunakan teknik *purposive sampling* yang menjadi sumber data primer seharusnya adalah Kepala atau Sekretaris DISPERPAR Kabupaten Tuban dan Kepala atau seksi pariwisata bidang pariwisata DISPERPAR Kabupaten Tuban. Akan tetapi pada saat proses di lapangan, sumber data yang

seharusnya diambil sebagai informan tidak dapat dilaksanakan. Hal ini dikarenakan beberapa hal, pertama sumber data memiliki kesibukan yang padat sehingga belum memiliki waktu untuk proses wawancara. Kedua, sumber data merekomendasikan informan lainnya kepada penulis. Dengan demikian sumber data primer pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Kepala Sub Bagian Program dan Pelaporan Dinas Perekonomian dan Pariwisata Kabupaten Tuban yaitu Christiawan Tri H. Disebabkan informan telah menghayati secara sungguh-sungguh fokus pada penelitian ini sebagai akibat dari keterlibatannya yang cukup lama dan intensif pada bidangnya.
- b. Staf Bidang Pariwisata dan Kebudayaan Dinas Perekonomian dan Pariwisata Kabupaten Tuban yaitu Hendra Priyo Hambodo SS. Disebabkan informan masih terlibat secara penuh dengan penyelenggaraan pelayanan wisata yang menjadi fokus perhatian penulis.
- c. Kepala Unit Pelaksana Teknis Dinas Tempat Rekreasi Kabupaten Tuban yaitu Heru Triyatmika, Bsc. Disebabkan informan adalah pengelola dan pelaksana pelayanan wisata yang diberi tugas dilapangan dan bertanggung jawab kepada Dinas Perekonomian dan Pariwisata Kabupaten Tuban.

Sehubungan dengan fokus penelitian mengenai pelayanan publik, maka sebagai tolak ukur kualitas pelayanan. Penulis menjadikan Wisatawan sebagai data primer selanjutnya. Wisatawan yang dipilih adalah wisatawan yang memiliki salah satu karakteristik jenis perjalanan dan sosio-demografis, yakni memiliki parameter lama waktu perjalanan, waktu melakukan perjalanan, jenis kelamin, umur dan tingkat pendidikan. Secara lebih terperinci, dalam tabel

berikut dikemukakan pengelompokan wisatawan berdasarkan karakteristik jenis perjalanan dan sosial-demografis yang dilakukan oleh seseorang maupun kelompok wisatawan.<sup>73</sup>

Tabel 3.1  
Pengelompokan Wisatawan

No	Teknik Analisa	Karakteristik	Pembagian
1	Perjalanan	Jarak yang ditempuh	Satu propinsi
		Waktu melakukan perjalanan	Hari libur
		Batas waktu perjalanan	Bulan September sampai Desember 2013
2	Sosial-demografis	Jenis kelamin	Laki-laki dan Perempuan
		Umur	15-24 tahun
		Tingkat pendidikan	Sarjana (S1)

Sumber: Smith, 1989.

- a. Wisatawan yang berkunjung satu propinsi, disebabkan wisatawan memiliki penilaian berdasarkan kualitas penyelenggaraan pelayanan wisata pada lingkup yang terdekat. Sehingga didapatkan informasi perbandingan pelayanan wisata ditingkat daerah.
- b. Wisatawan yang berkunjung pada waktu hari libur. Disebabkan Wisatawan mempunyai cukup banyak waktu atau kesempatan untuk diwawancarai.
- c. Wisatawan yang berkunjung pada Bulan September sampai Bulan Desember Tahun 2013. Disebabkan berkenaan dengan waktu penelitian ini dilaksanakan. Agar tercapainya data yang objektif, faktual dan akurat.
- d. Wisatawan berjenis kelamin laki-laki dan perempuan, disebabkan penilaian laki-laki dan perempuan memiliki tingkat perbedaan terhadap pelayanan yang diterima. Sehingga didapatkan informasi yang beragam atas pelayanan wisata di Kabupaten Tuban.

<sup>73</sup>Sunaryo, *Kebijakan Pembangunan Destinasi Pariwisata...*, 10.

- e. Wisatawan yang berusia 15 sampai 24 tahun. Disebabkan Wisatawan pada usia tersebut, dianggap sudah dapat merasakan pelayanan wisata. Dan bisa memberikan informasi yang tidak cenderung diolah atau dipersiapkan terlebih dahulu. Sehingga dapat diperoleh informasi yang faktual.
- f. Wisatawan yang berpendidikan terakhir pada tingkat Strata Satu atau sedang menempuh Strata Satu. Disebabkan informan dianggap mengetahui dan memahami tentang permasalahan dalam penelitian ini.

Dari beberapa karakteristik wisatawan berdasarkan jenis perjalanan dan sosio-demografis diatas diperoleh sumber data primer wisatawan sebagai berikut ini:

- a. Nama : Iza  
Jenis kelamin : Perempuan  
Umur : 18 tahun  
Wawancara : 25 November 2013
- b. Nama : Toha  
Jenis kelamin : Laki-laki  
Umur : 23 tahun  
Wawancara : 25 November 2013
- c. Nama : Andi sugiaro  
Jenis kelamin : Laki-laki  
Umur : 16 tahun  
Wawancara : 8 desember 2013
- d. Nama : Heri  
Jenis kelamin : Laki-laki

Wawancara : 8 Desember 2013

e. Nama : Irma

Jenis kelamin : Perempuan

Umur : 20 tahun

Pendidikan : Mahasiswa S-1

Wawancara : 8 Desember 2013

f. Nama : Yanto

Jenis kelamin : Laki-laki

Umur : 21 tahun

Wawancara : 9 Desember 2013

g. Nama : Ani Maratus Sholihan

Jenis kelamin : Perempuan

Umur : 21 tahun

Pendidikan : Mahasiswa S-1

Wawancara : 9 Desember 2013.

## ***2. Data sekunder***

Sumber data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber kedua dari data yang dibutuhkan. Pada penelitian ini yang menjadi data sekunder adalah dokumen-dokumen atau arsip-arsip Dinas Perekonomian dan Pariwisata Kabupaten Tuban. Berupa Rencana Strategis (RENSTRA) Satuan Kerja Perangkat Daerah Tahun 2011-2016 yang terdiri dari tugas dan fungsi, struktur organisasi, sumber daya DISPERPAR Kabupaten Tuban, sarana dan prasarana, pelayanan yang dihasilkan dan indikator program kerja.



## **D. Metode Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data adalah bagian *instrumental* dalam penelitian. Pengumpulan data menentukan berhasil atau tidaknya suatu penelitian. Kesalahan penggunaan metode pengumpulan data berakibat fatal terhadap hasil penelitian yang didapatkan. Pada penelitian ini, penulis menggunakan tiga metode. Yaitu metode observasi, wawancara, dan dokumentasi.

### **1. Metode observasi**

Pengumpulan data atau informasi pada metode ini, penulis melakukan pengamatan secara sengaja dan sistematis mengenai standar pelayanan wisata pada Dinas Perekonomian dan Pariwisata Kabupaten Tuban dengan memperhatikan gejala-gejala sosial yang terjadi untuk kemudian dilakukan pencatatan. Pada metode ini penulis menggunakan pengamatannya melalui hasil kerja pancaindra mata serta dibantu dengan pancaindra lainnya. Adapun bentuk observasi yang digunakan penulis adalah observasi langsung. Yaitu pengamatan yang dilakukan secara langsung oleh penulis pada Dinas Perekonomian dan Pariwisata Kabupaten Tuban dan juga pada objek-objek wisata yang dikelola Dinas Perekonomian dan Pariwisata Kabupaten Tuban dengan terlebih dahulu mempersiapkan materi pengamatan dan instrument yang digunakan. Hal ini dimaksud bahwa penulis secara langsung melihat atau mengamati apa yang terjadi pada objek penelitian.

### **2. Metode wawancara**

Pengumpulan data atau informasi pada metode ini, penulis melakukan percakapan dengan informan. Percakapan dilakukan untuk mendapatkan

informasi dan juga memperoleh keterangan secara langsung dengan mengungkapkan pertanyaan-pertanyaan pada informan dengan mempersiapkan pedoman wawancara. Pedoman wawancara berisi tentang materi yang berkenaan dengan standar pelayanan wisata Dinas Perekonomian dan Pariwisata Kabupaten Tuban. Sebagai tolak ukurnya, penulis juga menanyakan persoalan pelayanan kepada Wisatawan.

Materi wawancara pada penelitian ini dimulai dari pembukaan, isi, dan penutup. Pembukaan adalah kata-kata tegur sapa. Isi wawancara sudah jelas yaitu pokok pembahasan yang menjadi masalah atau tujuan penelitian. Sedangkan penutup adalah bagian yang dihiasi dengan kalimat-kalimat penutup pembicaraan. Bagian penutup, penulis isi dengan janji-janji untuk bertemu lagi diwaktu lainnya. Sedangkan bentuk wawancara yang digunakan penulis adalah wawancara mendalam. Dengan bentuk wawancara ini penulis menggali apa yang tersembunyi disanubari informan, apakah menyangkut masa lampau, masa kini, maupun masa depan. Bentuk wawancara mendalam ini dilaksanakan secara bebas, tetapi kebebasan tidak terlepas dari pokok permasalahan penelitian dan telah dipersiapkan sebelumnya oleh penulis.

### ***3. Metode dokumentasi***

Metode dokumentasi digunakan penulis untuk menelusuri data secara historis. Pada metode dokumentasi, penulis melakukan pengumpulan data dengan membaginya menjadi dua. Pertama yaitu dokumen intern berupa rencana strategis DISPERPAR Kabupaten Tuban tahun 2011-2016. Kedua dokumen ekstern berupa bahan-bahan informasi yang dikeluarkan suatu

lembaga sosial atau kemsyarakatan berupa berita online yang ditulis oleh situs resmi Kabupaten Tuban serta Kabartuban.com. Penggunaan dokumen ekstern sebagai bahan untuk menelaah kebijakan pelayanan Dinas Perekonomian dan Pariwisata Kabupaten Tuban.

## **E. Teknik Analisa Data**

Analisis data menurut Bogdan dan Biklen adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasi data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain.<sup>74</sup> Pada dasarnya ada dua hal yang ingin dicapai penulis dalam analisa data, yaitu. Pertama, menganalisa proses berlangsungnya standar pelayanan wisata pada Dinas Perekonomian dan Pariwisata Kabupaten Tuban dan memperoleh suatu gambaran yang tuntas terhadap proses tersebut. Kedua, menganalisis makna yang ada dibalik informasi, data dan proses berlangsungnya standar pelayanan wisata pada Dinas Perekonomian dan Pariwisata Kabupaten Tuban.<sup>75</sup> Dengan demikian, pada penelitian ini penulis menggunakan empat jalur analisis data, yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

### ***1. Pengumpulan data***

Pengumpulan data yang dilakukan penulis adalah mengumpulkan setiap informasi atau data yang dimiliki Dinas Perekonomian dan Pariwisata

---

<sup>74</sup>Moleong, *Metodologi Penulisan Kualitatif...*, 248.

<sup>75</sup>Bungin, *Penulisan Kualitatif...*, 161.

Kabupaten Tuban dengan menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi yang selanjutnya untuk dipilih dan disesuaikan dengan fokus penelitian.

## **2. Reduksi data**

Reduksi data adalah proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Proses ini dilakukan terus menerus oleh penulis selama penelitian berlangsung, bahkan sebelum data benar-benar terkumpul. Cara penulis dalam mereduksi data adalah sebagai berikut:

### *a. Seleksi ketat atas data.*

Penulis menyeleksi setiap data yang didapatkan di lapangan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi yang telah dan sedang dilakukan. Seleksi data dilakukan atas dasar data yang didapat sesuai dengan pokok penelitian yang diteliti.

### *b. Ringkasan atau uraian singkat.*

Penulis meringkas data yang telah diseleksi dengan uraian yang singkat agar mudah dipahami.

### *c. Menggolongkannya dalam pola yang lebih luas.*

Selanjutnya data yang sudah diringkas, digolongkan dalam pola-pola untuk dikembangkan dan mendapatkan data yang lebih kaya akan fokus penelitian.

## **3. Penyajian data**

Penyajian data adalah kegiatan ketika sekumpulan informasi atau data yang didapatkan di lapangan berdasarkan hasil observasi, wawancara dan

dokumentasi. Kemudian disusun, sehingga memberi kemungkinan akan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Bentuk penyajian data pada penelitian ini adalah:

- a. Penulis membuat teks naratif yang berisi tentang catatan yang ada di lapangan.
- b. Penulis membuat sebuah konsep untuk melihat apa yang sedang terjadi, apakah kesimpulan sudah tepat atau sebaliknya, yaitu melakukan analisis kembali.

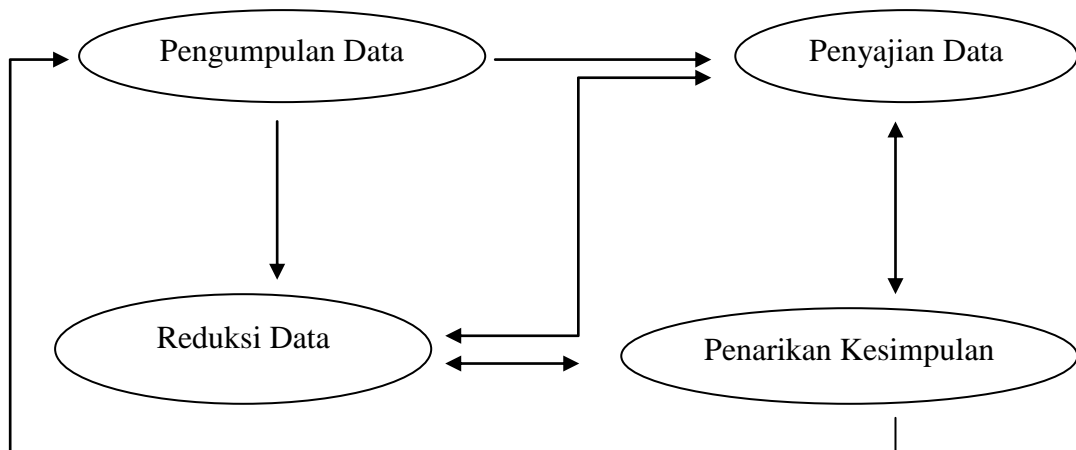
#### ***4. Penarikan kesimpulan***

Upaya penarikan kesimpulan dilakukan penulis secara terus-menerus selama berada di lapangan. Dari permulaan pengumpulan data, penulis mulai mencatat keteraturan pola-pola, penjelasan-penjelasan, konfigurasi-konfigurasi yang ada, alur sebab akibat, dan proposisi. Kesimpulan-kesimpulan ini ditangani secara longgar, tetap terbuka dan skeptis, tetapi kesimpulan sudah disediakan. Mula-mula belum jelas, namun kemudian meningkat menjadi lebih rinci dan mengakar dengan kokoh. Kesimpulan-kesimpulan itu juga diverifikasi selama penelitian berlangsung, dengan cara:

- a. Memikir ulang selama penelitian.
- b. Tinjauan ulang catatan lapangan.

Gambar 3.2

Analisis data model interaktif Miles dan Huberman



Sumber: Miles dan Haberman

## F. Keabsahan Data

Keabsahan data berkaitan dengan suatu kepastian bahwa yang berukuran benar-benar merupakan variabel yang ingin di ukur. Keabsahan data dapat dicapai dengan proses pengumpulan data yang tepat. Uji validitas dan uji reliabilitas dilakukan untuk menghindari ketidakvalidan dan ketidaksesuaian instrument penelitian. Sehubungan dengan itu Moloeng mencoba membangun teknik pengujian keabsahan yang Ia beri nama teknik pemeriksaan. Penjelasan mengenai teknik pemeriksaan, bisa dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3.2

Teknik Pemeriksaan

No	Kriteria	Teknik Pemeriksaan
1	Kredibilitas	1. Perpanjangan keikutsertaan 2. Ketekunan pengamat 3. Trianggulasi 4. Pengecekan sejawat 5. Kecukupan referensial 6. Kajian kasus negative 7. Pengecekan anggota

2	Kepastian	8.	Uraian rinci
3	Kebergantungan	9.	Audit kebergantungan
4	Kepastian	10.	Audit Kepastian

Sumber: Burhan Bungin

Pada penelitian ini, pemeriksaan keabsahan data menggunakan teknik triangulasi, yaitu teknik pemeriksaan keabsahan data yang dipopulerkan oleh Denzin. Teknik triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data yang didapatkan untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data tersebut. Sebagaimana yang diutarakan oleh Denzin, tiga cara triangulasi yang digunakan penulis pada penelitian ini adalah teknik pemeriksaan yang memanfaatkan sumber data, metode dan teori.<sup>76</sup>

### **1. Triangulasi dengan sumber data**

Cara yang dilakukan penulis adalah membandingkan dan mengecek derajat kepercayaan informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda. Yakni *pertama* membandingkan data hasil observasi, hasil wawancara dan hasil dokumentasi, *kedua* membandingkan argumentasi wisatawan dan petugas DISPERPAR Kabupaten Tuban. *Ketiga* membandingkan keadaan dan perspektif wisatawan yang memiliki latar belakang pendidikan yang berbeda, yakni wisatawan dengan tingkat pendidikan SMA dan wisatawan dengan tingkat pendidikan perguruan tinggi. Sehingga didapatkan hasil penelitian yang memiliki derajat kepercayaan absolut serta terdapat bahwa penilaian hasil penelitian dilakukan oleh informan dan memasukan informan dalam kancan penelitian.

---

<sup>76</sup>Moleong, *Metodologi Penulisan Kualitatif...*, 324.

## ***2. Trianggulasi dengan metode***

Pada teknik trianggulasi dengan metode, penulis melakukan pengecekan hasil penelitian dengan beberapa penggunaan metode pengumpulan data. Cara yang dilakukan penulis adalah mencermati hasil data atau informasi yang didapatkan dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi.