

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yaitu penguraian tentang fenomena dan kejadian-kejadian pada saat sekarang, jenis penelitian ini memberikan gambaran tentang segala bentuk fenomena di lapangan bertujuan untuk memperoleh informasi-informasi tentang keadaan saat ini. Peneliti ini tidak menguji hipotesa, melainkan hanya mendeskripsikan informasi apa adanya sesuai dengan variabel-variabel yang diteliti.²⁰

Jenis penelitian yang digunakan adalah jenis studi kasus dengan model analisis-komparatif. Jenis studi kasus yaitu pengujian insentif, menggunakan berbagai sumber bukti, terhadap suatu entitas tunggal yang dibatasi oleh ruang dan waktu. Pada umumnya, studi kasus dihubungkan dengan sebuah lokasi. Tujuan studi kasus adalah meningkatkan pengetahuan mengenai peristiwa-peristiwa komunikasi kontemporer yang nyata dalam konteksnya.²¹ Sedangkan Esensi dari teknik analisis komparatif adalah teknik yang digunakan untuk membandingkan kejadian-kejadian yang terjadi disaat peneliti menganalisa kejadian tersebut dan

²⁰ S Mardalis, 1995, *Metode Penelitian*, Bumi Aksara, Jakarta, hal.26

²¹ Kasali, rhenald. 2008, *Riset Kualitatif dalam public relation dan marketing communication*, Bentang, Yogyakarta, hal. 162

dilakukan secara terus-menerus sepanjang penelitian ini dilakukan.²² Maka dari itu peneliti lebih menekankan analisisnya terhadap sebuah kasus yang diamati serta dengan tujuan mengetahui dengan seluas-luasnya tentang obyek penelitian melalui perolehan data dan pemberian informasi yang berkaitan dengan pasca reformasi birokrasi yaitu studi analisis-komparatif tentang *public service* di Subag ORTALA dan kepegawaian antara sebelum dan sesudah reformasi birokrasi.

B. Lokasi penelitian

Lokasi penelitian yang dipilih dalam penelitian ini adalah Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur di Subbagian Organisasi, Tatalaksana dan Kepegawaian (Subag Ortala dan Kepegawaian) yang bertempat di Jln. Raya Juanda II Surabaya 60900.

C. Jenis dan sumber data

1. Data

Data adalah kenyataan atau keterangan atau bahan dasar yang dipergunakan untuk menyusun hipotesa atau segala sesuatu yang akan diteliti²³.

Dalam hal ini data yang diperoleh ialah sejarah berdirinya Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur di Subag Ortala dan Kepegawaian, visi dan misi, tujuan, lokasi, struktur organisasi, tugas pegawai, serta bagaimana

²² Rastafara, 2010, *metode penelitian kualitatif* di akses pada tanggal 23 Mei 2012 dari <http://www.feqrastafara.com/2010/04/metode-penelitian-kualitatif.html>.

²³ Pius A. Partanto, 1994, *Kamus ilmiah populer*, Arkola, Surabaya, hal. 94.

perkembangan birokrasi Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur pasca Reformasi Birokrasi khususnya pelayanan publik (*public service*) di Subag Ortala dan Kepegawaian.

2. Jenis Data

Berdasarkan jenisnya, data dibagi menjadi dua, yaitu:

a. Data Primer

Data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari sumbernya, diamati dan dicatat untuk pertama kalinya.²⁴

Dalam hal ini data yang dihimpun adalah tentang bagaimana perkembangan birokrasi Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur pasca Reformasi Birokrasi khususnya *public service* di Subag Ortala dan Kepegawaian. Data dapat diperoleh melalui permintaan keterangan-keterangan kepada pihak yang bersangkutan, yaitu Kasubag Ortala dan Kepegawaian Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur beserta para pegawainya.

Data tersebut berupa jawaban atas pertanyaan-pertanyaan yang diajukan melalui wawancara langsung.

b. Data sekunder

Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari sumber kedua atau sumber sekunder. Dalam hal ini data yang dihimpun dari Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur berasal dari

²⁴ Lexy J. Moleong, 2008, *Metode Penelitian Kualitatif*, Remaja Rosdakarya, Bandung, hal. 84

beberapa pendapat orang atau buku yang ditulis orang lain tentang Reformasi Birokrasi.

3. Sumber data

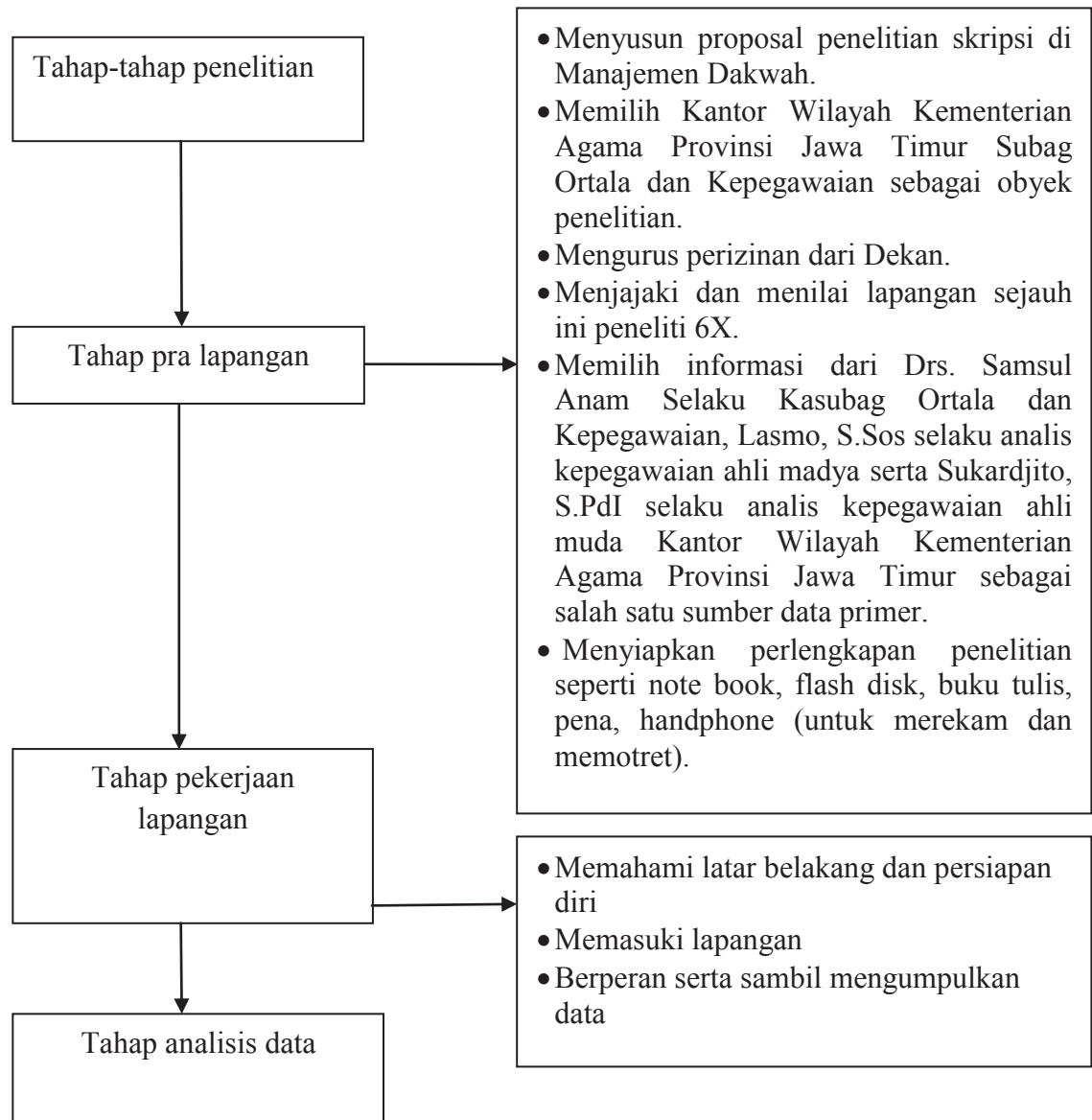
Sumber data adalah salah satu hal yang paling vital dalam penelitian.²⁵ Dari sumber data ini peneliti dapat memperoleh keterangan yang berguna untuk mendukung proses deskripsi dan analisa masalah penulisan. Adapun data yang nantinya akan dipakai untuk melengkapi data tersebut adalah Informan, yaitu orang-orang yang memberikan informasi tentang segala yang terkait dalam penelitian. Peneliti mendapatkan informasi tentang pelayanan publik (*public service*) sesudah adanya reformasi birokrasi dari Drs. Samsul Anam Selaku Kasubag Ortala dan Kepegawaian, Sukardjito, S.PdI selaku analis kepegawaian ahli muda, Lasmo, S.Sos selaku analis kepegawaian ahli madya beserta pegawai lainnya. Serta mendapatkan informasi tentang pelayanan publik (*public service*) sebelum adanya reformasi birokrasi dari orang luar yang sering berkunjung ke Subag Ortala dan Kepegawaian Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur.

²⁵ Burhan Bungin, 2001, *Metodologi penelitian sosial*, Airlangga University Press, Surabaya, hal. 129

D. Tahap-tahap penelitian

Adapun tahap-tahap penelitian yang akan dilakukan adalah:

Gambar 3.1
Tahap-tahap penelitian.²⁶



²⁶ Lexy J. Moleong, 2008, *Metode Penelitian Kualitatif*, Remaja Rosdakarya, Bandung, hal. 125

E. Teknik pengumpulan data

1. Teknik Pengumpulan Data

Ada berbagai macam teknik pengumpulan data dalam proses penelitian, akan tetapi yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Teknik pengamatan (*observasi*)

Pengamatan atau *observasi* adalah alat pengumpul data yang dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat secara sistematis gejala-gejala yang diteliti²⁷. Teknik pengumpulan data dengan *observasi* digunakan bila penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar. Dari hasil pengamatan (*observasi*) dapat diperoleh gambaran yang lebih jelas tentang masalahnya.

Dengan menggunakan pengamatan (*observasi*) ini, peneliti mendapatkan data tentang:

- 1). Lokasi Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur Subag Ortala dan Kepegawaian.
- 2). Sarana dan prasarana yang dimiliki dan digunakan oleh organisasi dalam rangka melakukan aktivitas di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur Subag Ortala dan Kepegawaian.

²⁷ Kholid Nurbuko dan Abu Ahmadi, *Metodologi Penelitian*, 1997, bumi aksara, Jakarta, hal. 7

- 3). Suasana kerja di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur Subag Ortala dan Kepegawaian.
- 4). Kinerja pegawai di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur Subag Ortala dan Kepegawaian.
- 5). Budaya kerja yang berkembang di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur Subag Ortala dan Kepegawaian.

b. Teknik Wawancara (*interview*)

Wawancara (*interview*) adalah metode tanya jawab dengan seseorang untuk suatu pembicaraan. Metode dalam konteks ini berarti proses memperoleh suatu fakta atau data dengan melakukan komunikasi langsung (tanya jawab secara lisan) dengan responden penelitian, baik secara temu wicara atau menggunakan teknologi komunikasi (jarak jauh)²⁸. Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit atau kecil²⁹. Selain itu wawancara ini dapat dipakai untuk melengkapi data yang diperoleh melalui observasi.

Dalam kajian ini peneliti berhasil melakukan wawancara dengan Drs. Samsul Anam Selaku Kasubag Ortala dan Kepegawaian, Sukardjito, S.PdI

²⁸ Supardi, 2005, *Metodologi penelitian Ekonomi dan Bisnis*, UII Press, Yogyakarta, hal.121

²⁹ Sugiyono, 2006, *Metode Penelitian Administrasi*, Alfabeta, Bandung, hal. 157

selaku analis kepegawaian ahli muda, Lasmo, S.Sos selaku analis kepegawaian ahli madya beserta pegawai lainnya untuk menjaga kevalidan informasi. Dalam teknik wawancara peneliti menggunakan bentuk semi *conductered* artinya, mula-mula peneliti menanyakan sederetan pertanyaan yang sudah terstruktur kemudian satu persatu diperdalam dalam pemberian keterangan lebih lanjut, dengan demikian jawaban yang diperoleh bisa meliputi semua variabel, dengan keterangan yang lebih lengkap dan mendalam.³⁰

Dengan menggunakan wawancara (*interview*) ini, peneliti mendapatkan data tentang:

- 1). Latar belakang berdirinya Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur Subag Ortala dan Kepegawaian.
- 2). Jumlah pegawai Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur Subag Ortala dan Kepegawaian.
- 3). Respon pegawai terhadap program baru Reformasi Birokrasi Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur Subag Ortala dan Kepegawaian.
- 4). Pelayanan publik (*public service*) sebelum dan sesudah adanya program baru Reformasi Birokrasi Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur Subag Ortala dan Kepegawaian.

³⁰ Muhammad Nazir, 1999, *Metode Penelitian*, Ghalian Indonesia, Jakarta, hal. 75

- 5). Pembagian tugas Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur Subag Ortala dan Kepegawaian.

c. Teknik Dokumentasi

Dokumentasi adalah mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, prasasti, agenda, dan sebagainya.³¹

Penelusuran data atas informasi yang telah diterima oleh peneliti juga efektif melalui dokumentasi, sebab dokumentasi adalah bukti otentik dari segala informasi serta sebagai bukti atas data yang diberikan oleh informan kunci. Dengan menggunakan dokumentasi ini, peneliti mendapatkan data tentang:

- 1). Profil Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur Subag Ortala dan Kepegawaian.
- 2). Struktur kepengurusan Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur Subag Ortala dan Kepegawaian.
- 3). *Job description* Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur Subag Ortala dan Kepegawaian.
- 4). Latar belakang reformasi birokrasi Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur Subag Ortala dan Kepegawaian.

³¹ Suharsimi Arikunto, 1998, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Rineke Cipta, Jakarta, hal. 236

- 5). Tujuan adanya reformasi birokrasi Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur Subag Ortala dan Kepegawaian.
- 6). Program dan kegiatan reformasi birokrasi Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur Subag Ortala dan Kepegawaian.

Untuk lebih memudahkan, maka ditabulasikan sebagai berikut:

Tabel 3.1
Pengumpulan Data penelitian Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur Subag Ortala dan Kepegawaian.

NO	DATA	TPD
1.	Sejarah berdirinya Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur	W+D
2.	Visi dan misi organisasi	D
3.	Lokasi dan letak geografis	O+D
4.	Struktur kepengurusan	D
5.	Sarana dan prasarana	O
6.	Suasana kerja	O
7.	Kinerja pegawai	O
8.	Budaya kerja	O
9.	Jumlah pegawai	W
10.	Pembagian tugas	W
11.	Sistem pelaksanaan birokrasi khususnya pelayanan publik (<i>public service</i>) Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur di Subbag Ortala dan kepegawaian sebelum adanya Reformasi Birokrasi.	W+D
12.	Pengaruh Reformasi Birokrasi dalam pelayanan publik (<i>public service</i>) Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur di Subbag Ortala dan kepegawaian.	W+D
13.	Sistem pelaksanaan birokrasi khususnya pelayanan publik (<i>public service</i>)	W+D

14.	Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur di Subbag Ortala dan kepegawaian sesudah adanya program baru Reformasi Birokrasi. Respon pegawai terhadap program baru Reformasi Birokrasi	W
15.	Latarbelakang reformasi birokrasi Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur Subbag Ortala dan Kepegawaian.	D

Keterangan:

TPD : Teknik pengumpulan data

W : Wawancara

D : Dokumentasi

O : Observasi

F. Teknik Validitas Data

Dalam penelitian ini peneliti memakai pendekatan kualitatif, untuk memeriksa keabsahan data yang dikumpulkan oleh peneliti. Pemeriksaan terhadap keabsahan data pada dasarnya, selain digunakan untuk menyanggah balik apa yang dituduhkan kepada penelitian kualitatif yang mengatakan tidak ilmiah, juga merupakan sebagai unsur yang tidak terpisahkan dari tubuh pengetahuan penelitian kualitatif. Keabsahan data merupakan konsep penting yang diperbaharui dari konsep kesahihan (*validitas*) dan keandalan (*realibilitas*) selain itu, keabsahan data adalah bahwa setiap keadaan harus memenuhi: mendemonstrasikan nilai yang

benar, menyediakan dasar agar hal itu dapat diterapkan, memperbolehkan keputusan luar yang dapat dibuat tentang konsistensi.³²

Teknik yang digunakan adalah Triangulasi yang artinya pemeriksaan keabsahan data yang menggunakan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagian perbandingan terhadap data itu. Jadi triangulasi merupakan cara terbaik untuk menghilangkan perbedaan-perbedaan konstruksi kenyataan yang ada dalam konteks suatu studi sewaktu mengumpulkan data tentang berbagai kejadian dan hubungan dari berbagai pandangan. Maksud dari triangulasi disini adalah data wawancara diperiksa dalam keabsahan data, kemudian dibandingkan dengan hasil pengumpulan data yang lain, seperti observasi dan dokumentasi. Adapun langkah-langkah yang ditempuh dalam tahap triangulasi ini adalah:³³

1. Peneliti melakukan pengecekan tentang hasil dari pengamatan wawancara, maupun hasil data yang diperoleh dengan cara lain (observasi dan dokumen). Pengecekan dilakukan kepada pihak-pihak yang terlibat dalam analisis pelayanan publik (*public service*) Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur Subag Orjala dan Kepegawaian.
2. Mengajukan berbagai macam variasi pertanyaan.
3. Penulis meneliti kembali hasil wawancara yang didapatkan dengan apa yang dikatakan orang tentang analisis pelayanan publik (*public service*) Kantor

³² Lexy J. Moleong, 2008, *Metode Penelitian Kualitatif*, Remaja Rosdakarya, Bandung, hal. 320-321

³³ Lexy J. Moleong, 2008, *Metode Penelitian Kualitatif*, Remaja Rosdakarya, Bandung, hal. 330-332

Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur Subag Ortala dan Kepegawaian pasca Reformasi Birokrasi, secara umum dengan mengecek data yang sudah ada apakah sesuai atau tidak.

G. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milah menjadi satuan-satuan yang dapat dikelola, mencari dan menemukan pola dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain ³⁴. Analisis data ini bertujuan untuk mengetahui perubahan yang terjadi di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur Pasca Reformasi Birokrasi (Studi Analisis Tentang *Public Service* di Sub Bagian Ortala Dan Kepegawaian).

Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kualitatif, mengikuti konsep yang diberikan Miles dan Huberman yaitu suatu aktivitas yang meliputi data *reduction*, *data display*, dan *conclusions drawing/ ferification*. Untuk lebih memahami teknik tersebut, maka akan dijelaskan sebagai berikut.³⁵

1. Data *reduction*

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dalam hal

³⁴ Lexy J. Moleong, 2008, *Metode Penelitian Kualitatif*, Remaja Rosdakarya, Bandung, hal. 248

³⁵ Sugiono, 2007, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Alfabeta, Bandung, hal. 89

ini, ketika peneliti memperoleh data dari lapangan dengan jumlah yang cukup banyak. Maka perlu segera dilakukan analisis data melalui reduksi data. Adapun hasil dari mereduksi data, peneliti telah memfokuskan pada bidang penerapan Reformasi Birokrasi khususnya pelayanan publik (*public service*) di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur Subbagian Ortala dan Kepegawaian. Hal ini dilakukan peneliti dengan mengamati serta meninjau kembali hasil wawancara yang akan dilakukan dengan pihak Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur Subbagian Ortala dan Kepegawaian.

2. Data Display

Setelah data reduksi, selanjutnya peneliti mendisplaykan data yang berarti mengorganisir data, menyusun data dalam suatu pola hubungan sehingga semakin mudah dipahami. Dalam hal ini, peneliti memfokuskan pada pelayanan publik (*public service*) sebelum adanya program Reformasi Birokrasi dan setelah adanya Reformasi Birokrasi Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur Subbagian Ortala dan Kepegawaian. Dengan demikian, hasil dari data display ini mampu memudahkan peneliti dalam upaya pemeparan dan penegasan kesimpulan.

3. *Conclusions drawing/ verification*

Langkah ketiga dalam analisis kualitatif menurut Miles dan Huberman adalah penarikan kesimpulan. Dalam hal ini, peneliti berusaha dan berharap kesimpulan yang dicapai mampu menjawab rumusan masalah yang telah dirumuskan sejak awal yaitu yang berkaitan dengan Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur Pasca Reformasi Birokrasi (Studi Analisis Tentang *Public Service* di Sub Bagian Ortala Dan Kepegawaian).