

BAB III

METODE PENELITIAN

1.1 Objek Penelitian

Objek penelitian ini adalah Pelayanan Distribusi Air Bersih di Kota Bandung. Landasan hukum penelitian ini adalah Peraturan Daerah Kota Bandung nomor 4 tahun 2014 tentang Perusahaan Daerah Air Minum Tirtawening Kota Bandung.

Tema penelitian mengenai pelayanan air bersih ini dipilih karena peneliti melihat pelayanan yang diberikan oleh PDAM Kota Bandung dari segi kualitas belum sesuai yang diharapkan oleh masyarakat Kota Bandung sebagai pelanggan.

1.2 Metode Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti memakai pendekatan kualitatif. Penggunaan pendekatan kualitatif pada penelitian ini dinilai paling sesuai, melihat pada topik permasalahan yang diangkat. Peneliti bermaksud untuk mengetahui, mempelajari dan memahami situasi serta kondisi yang terjadi di lapangan. Metode penelitian kualitatif sebuah cara atau upaya lebih untuk menentukan pada aspek pemahaman secara mendalam pada suatu permasalahan. Kemudian hasil yang didapatkan di lapangan tersebut, baik berupa data atau dokumen, dan wawancara di deskripsikan dan dituangkan dalam bentuk kata-kata dan bahasa.

Penelitian kualitatif menurut Creswell (2013 : 4) mengemukakan, yaitu :
“Metode – metode untuk mengeksplorasi dari memahami makna yang oleh sejumlah individu atau kelompok orang dianggap berasal dari masalah sosial atau

dari kemanusiaan” Proses penelitian kualitatif ini melibatkan upaya – upaya penting seperti mengajukan pertanyaan – pertanyaan dari prosedur – prosedur, mengumpulkan data spesifik para partisipan, menganalisis data secara induktif mulai dari tema-tema khusus ke tema-tema umum dan menafsirkan makna data.

Dengan menggunakan pendekatan penelitian kualitatif ini peneliti mendapat sumber data tentang Pelayanan Air Bersih di Kota Bandung dari narasumber yang dipercaya dan dapat digali informasinya secara mendalam. Selain itu dengan memakai pendekatan ini peneliti dapat terus merespon serta dapat terus memberikan interpretasi terhadap gejala yang terjadi berkaitan dengan penelitian ini.

Oleh karena itu, digunakanlah pendekatan kualitatif sebagai metode penelitian ini sehingga peneliti mendapatkan deskripsi yang jelas tentang data serta informasi yang dibutuhkan agar tetap *in fact* atau sesuai dengan fakta yang ada, serta bukan rekaan semata. Metode kualitatif juga berusaha menjelaskan Pelayanan Air Bersih di Kota Bandung apakah sudah berkualitas. Dan juga, metode ini berusaha menjelaskan seperti apakah pelayanan yang berkualitas.

1.3 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data

1.3.1 Sumber Data

Sumber data dalam penelitian adalah subjek asal data dapat diperoleh. Sumber data penelitian merupakan faktor penting yang menjadi pertimbangan dalam menentukan metode penulisan data. Sumber data merupakan sumber-sumber yang diperlukan untuk mengumpulkan data dalam penelitian.

Sumber data terdiri dari 2 macam yaitu, sumber data primer dan sumber data sekunder.

1. Sumber Data Primer

Sumber data Primer yaitu sumber data yang diperoleh langsung dari narasumber penelitian. Dalam hal ini sumber datanya adalah orang-orang yang dianggap tahu dan dapat dipercaya untuk menjadi sumber data atau informan yang dapat memberikan sejumlah informasi yang dibutuhkan sebagai data-data penelitian untuk menjawab permasalahan dalam penelitian ini.

Dalam memperoleh data primer, peneliti sengaja menentukan orang-orang yang memberikan informasi dan dengan pertimbangan narasumber yang dipilih tersebut berkualitas dalam memberikan informasi yang dibutuhkan. Dalam hal ini data yang dikumpulkan berupa hasil wawancara dan observasi serta dokumen – dokumen mengenai Pelayanan Air Bersih di Kota Bandung.

2. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari buku buku, data dari dokumen, informasi lain, serta laporan yang terkait dengan permasalahan dalam penelitian ini.

3.3.2 Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang relevan dan lengkap, penelitian ini menggunakan beberapa teknik untuk mengumpulkan data. Adapun teknik-teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Observasi

Teknik pengumpulan data dengan observasi langsung yaitu pengumpulan data dengan melihat atau mengamati secara langsung proses pelayanan dan pendistribusian air bersih yang dilakukan PDAM Kota Bandung. Dalam observasi langsung, pengumpulan data pencatatan yang dilakukan peneliti terhadap objek dilakukan di tempat berlangsungnya peristiwa sehingga peneliti berada bersama objek yang sedang diteliti atau diamati.

2. Wawancara

Teknik wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara terstruktur dengan menggunakan pedoman wawancara dimana telah ditetapkan terlebih dahulu masalah dan pertanyaan yang akan diajukan kepada pihak yang diwawancarai. Tujuan diadakannya wawancara dalam penelitian ini adalah untuk melengkapi dan mengecek ulang data dari hasil observasi di Kantor PDAM Kota Bandung dengan keadaan di lapangan. Wawancara dalam penelitian ini dilakukan dengan mendatangi langsung informan penelitian dan menanyakan kepada mereka beberapa hal yang berhubungan dengan pokok permasalahan terkait dengan kualitas pelayanan yang diberikan PDAM di wilayah Barat Kota Bandung.

3. Dokumentasi

Teknik ini merupakan suatu cara pengumpulan data yang menghasilkan catatan-catatan penting yang berhubungan dengan masalah yang diteliti sehingga akan diperoleh data yang lengkap, sah, dan bukan berdasarkan perkiraan dengan mengambil data yang sudah ada dan tersedia dalam catatan dokumen.

Dokumentasi ini diambil untuk memperoleh data-data, foto, serta catatan lapangan seperti peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan publik di PDAM Kota Bandung.

1.4 Unit Analisis Data

Menurut Hamidi (2005 : 75 – 76) menyatakan bahwa unit analisis data adalah satuan yang diteliti yang bisa berupa individu, kelompok, benda atau suatu latar peristiwa sosial seperti misalnya aktivitas individu atau kelompok sebagai subjek penelitian. Dari cara mengungkap unit analisis data dengan menetapkan kriteria responden tersebut, peneliti dengan sendirinya akan memperoleh siapa dan apa yang menjadi subjek penelitiannya. Dalam hal ini peneliti akan mencoba menemukan informal awal dari Kepala Bagian Distribusi Air Minum PDAM Tirtawening Kota Bandung.

1.5 Penentuan Informan

Informan dalam penelitian adalah orang atau pelaku yang benar – benar tahu dan menguasai masalah, serta terlibat langsung dengan masalah penelitian. Dengan menggunakan metode penelitian kualitatif, maka peneliti sangat erat kaitannya dengan faktor – faktor kontekstual. Jadi dalam hal ini sampling di jaring sebanyak mungkin informasi dari berbagai sumber. Kemudian maksud kedua dari informan adalah untuk menngali informasi yang menjadi dasar dan rancangan teori yang di bangun.

Pemilihan informan sebagai sumber data dalam penelitian ini adalah berdasarkan pada asas subyek yang menguasai permasalahan, memiliki data, dan bersdeia memberikan informasi lengkap dan akurat. Informan yang bertindak

sebagai sumber data dan informasi memenuhi syarat, yang akan menjadi informan narasumber (*key informan*) informan yang dimaksud yaitu pihak - pihak yang terkait dalam proses pelaksanaan pelayanan Air Bersih di Kota Bandung.

1.6 Instrumen Penelitian

Dalam penelitian ini instrumen penelitian yang utama adalah peneliti sendiri (Moleong, 2011 : 59). Oleh karena itu Instrumen juga harus “divalidasi” seberapa jauh peneliti kualitatif siap melakukan penelitian. Namun setelah fokus penelitian menjadi jelas mungkin akan dikembangkan instrument penelitian sederhana, yang di harapkan dapat di gunakan untuk menjangir data pada sumber data yang lebih luas, dan mempertajam serta melengkapi data hasil observasi dan wawancara (Sugiyono, 2014 : 61).

3.7 Teknik Analisis Data

Sesuai dengan tujuan penelitian, maka metode analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif kualitas pelayanan. Melalui teknik tersebut, akan digambarkan seluruh fakta yang diperoleh dari lapangan dengan menerapkan prosedur sebagai berikut: analisis deskriptif kualitatif dengan mengembangkan kategori-kategori yang relevan dengan tujuan penelitian. Penafsiran terhadap hasil analisis deskriptif kualitatif dengan berpedoman kepada teori-teori yang sesuai.

Menurut Miles dan Huberman dalam Yanuar (2012:76), secara umum analisis data kualitatif terdiri dari 3 (tiga) alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan masing masing adalah:

1. Reduksi Data

Reduksi data yaitu sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang memamanajemen, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengkoordinasi data dengan sedemikian rupa sehingga didapatkan kesimpulan-kesimpulan akhirnya dapat ditarik dan diverifikasi.

2. Penyajian Data

Alur penting yang kedua dari kegiatan analisis data adalah penyajian data dalam bentuk sekumpulan informasi yang tersusun secara lebih sistematis yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan.

Dengan melihat penyajian data kita akan dapat memahami apa yang sedang terjadi dan apa yang harus dilakukan, lebih jauh menganalisis atau mengambil tindakan berdasarkan atas pemahaman yang didapat dari penyajian-penyajian data tersebut. Data dapat disajikan dalam bentuk matriks, jaringan grafik, bagan dan sebagainya yang mempermudah peneliti memahami pola umum dari data atau informasi yang diperoleh.

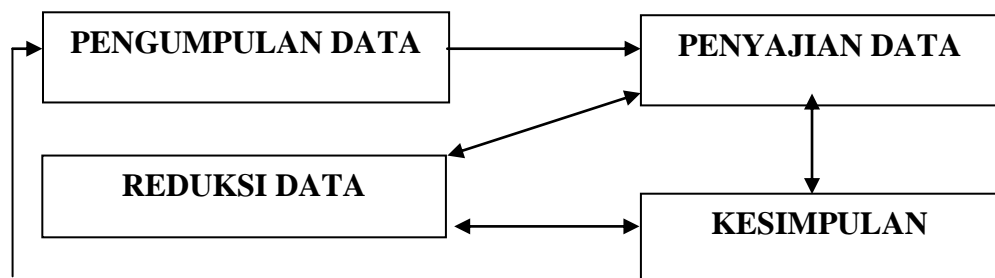
3. Menarik Kesimpulan atau Verifikasi

Pengambilan kesimpulan pada hakekatnya adalah memberi pemaknaan dari data yang diperoleh. Untuk itu sejak pengumpulan data awal, peneliti berusaha memaknai data yang diperoleh dengan cara mencari pola, model,

tema, hubungan persamaan, alur sebabakibat dan hal lain yang sering muncul.

Pada awalnya kesimpulan itu masih belum jelas tetapi semakin lama kesimpulan akan semakin jelas setelah dalam proses selanjutnya didukung oleh data yang semakin lengkap. Kesimpulan-kesimpulan juga diverifikasi selama penelitian berlangsung. Singkatnya makna-makna yang muncul dari data harus diuji kebenarannya, keabsahannya dan kecocokannya sehingga akan diperoleh satu kesimpulan mengenai kebenarannya.

Gambar 3.1
Teknik Analisis Data



3.8 Teknik Keabsahan Data

Penelitian kualitatif harus mengungkapkan kebenaran yang objektif. Oleh karena itu keabsahan data dalam sebuah penelitian kualitatif sangat diperlukan. Keabsahan data dianggap derajat ketepatan antara data yang terjadi pada obyek

penelitian dengan data yang dilaporkan oleh peneliti. Dengan melalui keabsahan data maka *kredibilitas* (kepercayaan) penelitian kualitatif dapat tercapai. Untuk menetapkan keabsahan (*Trustworthiness*) data dalam penelitian kualitatif diperlukan teknik pemeriksaan data. Menurut Moleong (2011: 326) terdapat empat kriteria dalam teknik pemeriksaan data, yaitu :

1. Derajat Kepercayaan Data (Uji Kredibilitas)

Penjaminan keabsahan data melalui derajat kepercayaan data dapat dilakukan dengan menggunakan beberapa teknik pemeriksaan data, diantaranya:

a. Triangulasi

Triangulasi merupakan teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap suatu data. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan cara triangulasi sumber yakni dengan membandingkan data hasil wawancara kepada sumber yang berbeda (informan yang berbeda). Data dari beberapa sumber tersebut kemudian dikategorisasikan mana pandangan yang sama, mana pandangan yang berbeda dan mana pandangan yang spesifik.

b. Kecukupan Referensi

Ketersediaan dan kecukupan referensi dapat mendukung keterpercayaan data dalam penelitian, upaya untuk mendukungnya dapat digunakan kamera digital sebagai alat foto dan dapat juga menggunakan alat perekam suara. Dengan demikian, apabila akan dicek kebenaran data penelitian,

maka referensi yang tersedia dapat dimanfaatkan sehingga tingkat keterpercayaannya dapat dicapai.

2. Keteralihan (*Transferability*)

Peneliti mendeskripsikan atau memaparkan data yang telah diperoleh, baik berupa hasil wawancara, hasil dokumentasi maupun observasi secara transparan dan menguraikannya secara rinci. Pemaparan ini berada pada bab hasil penelitian dan pembahasan. Pemaparan secara keseluruhan data dilakukan agar pembaca dapat benar-benar mengetahui permasalahan yang terjadi terkait dengan penelitian.

3. Kebergantungan (*Dependability*)

Menguji kebergantungan data penelitian dilakukan untuk mengetahui, mengecek dan memastikan hasil penelitian benar atau salah. Guna mengecek apakah hasil penelitian benar atau tidak, maka peneliti mendiskusikan semua data yang diperoleh dengan dosen pembimbing. Setelah itu, baru diadakan seminar.

4. Kepastian (*confirmability*)

Dalam penelitian kualitatif, menguji kepastian mirip dengan menguji kebergantungan, sehingga pengujiannya dapat dilakukan secara bersamaan. Kepastian (*confirmability*) berarti menguji hasil penelitian, dikaitkan dengan proses yang ada dalam penelitian, jangan sampai proses tidak ada tetapi hasilnya ada. Derajat ini dapat tercapai melalui audit atau pemeriksaan yang cermat terhadap seluruh komponen dan proses

penelitian serta hasil penelitian. Pemeriksaan dapat dilakukan oleh dosen pembimbing skripsi menyangkut kepastian asal-usul data, penarikan kesimpulan dari data dan penilaian derajat ketelitian serta telaah terhadap kegiatan peneliti tentang keabsahan data.

3.9 Operasional Parameter

Untuk menentukan arah penelitian teori dalam penelitian kualitatif menurut Walizer dan Winer dalam Mushilhin (2013) definisi operasional parameter adalah seperangkat petunjuk yang lengkap tentang apa yang harus diamati dan bagaimana mengukur suatu variabel atau konsep definisi operasional tersebut membantu kita untuk mengklasifikasi gejala disekitar kedalam kategori khusus.

Operasional mencakup hal hal penting dalam penelitian yang memerlukan penjelasan. Operasional bersifat spesifik, rinci, tegas dan yang pasti menggambarkan karakteristik variabel-variabel penelitiandan hal-hal yang dianggap penting.

Tabel 3.1
Operasional Parameter

Variabel	Aspek Kajian	Parameter	Sumber Data
Kualitas Pelayan	<ul style="list-style-type: none"> • Keadilan 	<ul style="list-style-type: none"> • Cakupan pelayanan air bersih sesuai kebutuhan masyarakat • Kepastian waktu pendistribusian air bersih • Keterjagaan mutu air yang didistribusikan 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aparat PDAM Tirtawening Kota Bandung 2. Masyarakat Pelanggan Air Bersih di Kota Bandung
	<ul style="list-style-type: none"> • Dapat dipercaya 	<ul style="list-style-type: none"> • Kesiapan saat dibutuhkan masyarakat • Ketepatan pemberian pelayanan sesuai harapan pelanggan 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aparat PDAM Tirtawening Kota Bandung 2. Masyarakat Pelanggan Air Bersih di Kota Bandung
	<ul style="list-style-type: none"> • Responsif 	<ul style="list-style-type: none"> • Kemampuan mengatasi kebutuhan pelanggan • Tanggap terhadap keluhan yang disampaikan masyarakat • Kecepatan dalam proses pelayanan 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aparat PDAM Tirtawening Kota Bandung 2. Masyarakat Pelanggan Air Bersih di Kota Bandung
	<ul style="list-style-type: none"> • Ramah 	<ul style="list-style-type: none"> • Sikap ramah dalam menangani keluhan masyarakat • Mengutamakan kesopanan dalam pelayanan kepada masyarakat 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aparat PDAM Tirtawening Kota Bandung 2. Masyarakat Pelanggan Air Bersih di Kota Bandung
	<ul style="list-style-type: none"> • Transparansi 	<ul style="list-style-type: none"> • Informasi yang memadai tentang prosedur pelayanan. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aparat PDAM Tirtawening Kota Bandung 2. Masyarakat Pelanggan Air Bersih di Kota Bandung

Sumber : Hasil Olahan Peneliti, 2020

3.9 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian di Kantor PDAM Tirtawening Jl. Badak Singa no. 10 Kota Bandung, berkaitan dengan pelayanan Air Bersih di Kota Bandung. Adapun waktu penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu mulai pada bulan Januari s.d Mei 2020 dengan rincian sebagai berikut :

- Persiapan Usulan Penelitian;
- Observasi Awal;
- Seminar Usulan Penelitian;
- Penelitian Lapangan;
- Pengolahan Data;
- Penelitian Skripsi dan;
- Seminar Draft Skripsi.
- Sidang Akhir