

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Pada penelitian yang akan diteliti dalam penelitian ini yaitu Pelayanan Publik. Objek penelitian merupakan suatu permasalahan yang dijadikan sebagai topik penelitian dalam rangka menyusun suatu penelitian. Pengamatan dalam penelitian ini dilakukan terhadap Pelayanan Rehabilitasi Badan Narkotika Nasional Kabupaten Sukabumi yang mencakup dari berwujud (*Tangibel*), kehandalan (*Reliability*), ketanggapan (*Responsivness*), jaminan (*Assurance*), empati (*Emphaty*).

3.2 Metode Penelitian

Metode penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif, yaitu data yang dikumpulkan berbentuk kata-kata, bukan angka-angka dan dapat menjelaskan atau menggambarkan suatu fenomena sosial dan pengguna metode ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih mendalam dan menyeluruh mengenai realitas dan proses sosial. Menurut Bogdan dalam Moleong (2006:4) “Penelitian kualitatif adalah sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Jadi penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan sebagainya, secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.

Sementara itu penelitian deskriptif adalah suatu bentuk penelitian yang ditunjukkan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan fenomena-fenomena yang ada baik fenomena alamiah maupun rekayasa manusia. penelitian ini digunakan untuk mengetahui bagaimana Pelayanan Rehabilitasi Korban Narkotika Pada Badan Narkotika Nasional Kabupaten Sukabumi.

3.3 Fokus Penelitian

Penelitian ilmiah bukan hanya bentuk rumusan dan pernyataan ilmiah karena tentunya setiap penelitian ilmiah memiliki tujuan yang berbeda-beda yang akan menghasilkan dampak yang berbeda pula. Oleh sebab itu, fokus penelitian dalam penelitian ilmiah perlu ditetapkan guna membatasi penelitian dan juga berfungsi untuk memenuhi kriteria inklusi-eksklusi (memasukan-meneluarkan) suatu informasi baru yang diperoleh di lapangan. Jadi dengan ditetapkannya fokus penelitian akan membantu peneliti dalam membuat keputusan yang tepat mengenai data atau dokumen yang akan dikumpulkan. Adapun fokus penelitian ilmiah ini yaitu: Pelayanan Rehabilitasi Korban Narkotika Pada Badan Narkotika Nasional Kabupaten Sukabumi

3.4 Sumber data

Sumber data merupakan suatu yang strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah untuk mendapatkan data. Sumber data harus ditelusuri menggunakan teknik pengumpulan data, jika tanpa teknik pengumpulan data peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar dan data yang yang di incar.

Menurut Moelong (2011:83) bahwa data merupakan segala keterangan dan informasi mengenai segala hal yang berkaitan dengan tujuan penelitian. Dalam penelitian kualitatif, data diperoleh dari apa yang diamati, didengar, dirasa, dipikirkan oleh peneliti. Data suatu penelitian diklarifikasikan sebagai berikut :

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh peneliti, dalam penelitian ini sumber data diperoleh melalui wawancara tatap muka antara peneliti dengan nara sumber secara langsung kepada rehabilitasi, perawat , dan klien. Data-data primer ini merupakan unit analisis utama yang digunakan dalam kegiatan analisis data. Dalam hal ini data yang dikumpulkan berupa hasil wawancara langsung dan observasi yang ditelusuri pada Badan Narkotika Nasional Kabupaten Sukabumi.

2. Data Sekunder

Data Sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan peneliti dari sumber-sumber yang telah ada. Data ini biasanya diperoleh dari perpustakaan atau dari laporan terdahulu. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari karya ilmiah, dokumen-dokumen yang di dapat dari sumber data primer berupa:

- a. Undang-Undang Narkotika Nomor 35 Tahun 2009
- b. Artikel-artikel yang didapat dari surat kabar, website, majalah dan sebagainya.

Sedangkan Menurut Loftland dan Lovland dalam Moleong (2011;157) sumberdata utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan

selebihnya adalah data tambahan seperti dikumen dan lainnya. Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bawa sumber data dalam penelitian yaitu sumber data primer dan sekunder.

3.5 Instrumen Penelitian

Dalam penelitian kualitatif, yang menjadi instrument atau alat penelitian adalah peneliti itu sendiri. Oleh karena itu peneliti sebagai instrument juga harus “divalidasi” seberapa jauh peneliti kualitatif siap melakukan penelitian yang selanjutnya terjun ke lapangan. Validasi terhadap peneliti sebagai instrument meliputi validasi terhadap pemahaman metode penelitian kualitatif, penguasaan wawasan terhadap bidang yang diteliti, kesiapan peneliti untuk memasuki obyek penelitian, baik secara akademik maupun logistiknya.(Sugiyono, 2009:222).

Peneliti kualitatif sebagai human instrumen, berfungsi menetapkan fokus penelitian, memilih informan sebagai sumber data, melakukan pengumpulan data, menilai kualitas data, analisis data, menafsirkan data dan membuat kesimpulan atas temuannya. Dalam penelitian kualitatif segala sesuatu yang akan dicari dari lokasi penelitian cenderung belum jelas dan pasti masalahnya, sumber datanya, hasil yang diharapkan semuanya belum jelas. Rancangan penelitian masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah peneliti memasuki lokasi penelitian. Selain itu dalam memandang realitas, penelitian kualitatif berasumsi bahwa realitas itu bersifat holistic (menyeluruh), dinamis, tidak dapat dipisah-pisahkan ke dalam variabel-variabel penelitian. Kalaupun dapat dipisah-pisahkan, variabelnya akan banyak sekali. (Sugiyono, 2009:223).

Dengan demikian di dalam penelitian kualitatif kehadiran peneliti sangat dibutuhkan karena peneliti sendiri dan dengan bantuan orang lain merupakan alat pengumpul data utama. Karena sebagai pengumpul data utama tentunya peneliti harus ikut terjun langsung ke lapangan lalu hanya peneliti sebagai alat yang dapat berhubungan dengan informan atau obyek lainnya, dan hanya penelitalah yang mampu memahami fenomena atau kejadian di lapangan dengan melakukan observasi dan berinteraksi dengan mereka.

3.6 Informan

Menurut Sparadley dan Faisal (1990:78) agar lebih terbukti perolehan informasinya, maka ia mengajukan beberapa kreteria yang perlu dipertimbangkan dalam menentukan informan. Berdasarkan kreteria tersebut, dalam penelitian ini informan yang dipilih adalah mereka-mereka yang dipandang untuk cukup memahami Pelayanan Rehabilitasi Koban Narkotika pada Badan Narkotika Nasional Kabupaten Sukabumi yaitu : Kepala seksi rehabilitasi, perawat dank lien.. Dalam hal ini penentuan sumber informasi dilakukan secara sengaja (purposive) sesuai dengan kebutuhan penelitian.

3.7 Operasional Parameter

Operasional mencakup hal-hal yang penting dala penelitian yang memerlukan menjelaskan. Operasional bersifat spesifik, rinci, tegas dan pasti yang menggambarkan karakteristik variabel-variabel penelitian dan hal-hal yang dianggap penting. Keterangan informasi yang dapat menjelaskan batas-batas atau bagian-bagian tertentu dari suatu sistem. Adapun operasional variaabel pada penelitian ini antara lain sebagai berikut:

Tabel 3.1
Operasional Parameter

Aspek	Dimensi	Parameter	Narasumber
Kualitas pelayanan	<i>Tangibel</i> (berwujud)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang pelayanan 2. Sarana pengobatan/alat bantu 	Kepala rehabilitasi , Perawat, klien BNNK Sukabumi
Menurut Zeithmal-pasasuraman berry dalam pratminto dan atik septi ningsih 2013:0175-176	<i>Realiability</i> (kehandalan)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kecermatan petugas dalam melayani klien 2. Memiliki standar yang jelas 3. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu 	Kepala rehabilitasi , Perawat, klien BNNK Sukabumi
	<i>Responsiveness</i> (ketanggapan)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Merespon setiap klien yang ingin mendapatkan pelayanan 2. Petugas melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat 	Kepala rehabilitasi , Perawat, klien BNNK Sukabumi
	<i>Assurance</i> (ketanggapan)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas memberikan jaminan dengan rasa aman dan nyaman dalam pelayanan 2. Petugas memberikan keringanan biaya dalam pelayanan 	Kepala rehabilitasi , Perawat, klien BNNK Sukabumi
	<i>Emphaty</i> (empati)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mendahulukan kepentingan pemohon 2. petugas melayani dengan sikap ramah 3. petugas melayani dengan sikap sopan santun 	Kepala rehabilitasi , Perawat, klien BNNK Sukabumi

3.8 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian

ini adalah sebagai berikut:

1 Observasi

Observasi atau pengamatan menurut Burhan bugin (2001:142) adalah kegiatan keseharian manusia dengan menggunakan panca indra sebagai alat bantu utamanya. Metode observasi adalah metode-metode pengumpulan data yang digunakan untuk menghimpun data penelitian data tersebut dihimpun melalui pengamatan peneliti dengan pengguna panca indra. Dengan hadirnya peneliti dilokasi penelitian akan melihat secara langsung dengan diharapkan memperoleh data dengan lengkap , maka dari itu peneliti berusaha untuk memperlihatkan dan mencatat gejala-gejala yang timbul pada Badan Narkotika Nasional Kabupaten Sukabumi.

2 Teknik Wawancara

Wawancara merupakan salah satu metode pengumpulan data yang dapat digambarkan sebagai interaksi antara yang memberikan informasi dan yang menerima informasi yang melibatkan pewawancara (orang yang bertanya) dengan orang yang diwawancarai (orang yang memberikan informasi atau jawaban dari sebuah pertanyaan) dengan maksud mendapatkan informasi yang sah dan dapat dipercaya. Wawancara yang peneliti dilakukan dengan mewawancarai Kepala Rehabilitasi , Perawat,pegawai dan Klien pada Badan Narkotika Nasional Kabupaten Sukabumi.

3 Dokumentasi

Menurut Burhan Bugin (2003:14), yang dimaksud dokumen adalah rekaman peristiwa yang lebih dekat dengan percakapan, menyangkut persoalan

pribadi, dan memerlukan interpretasi yang berhubungan sangat dekat dengan konteks rekaman peristiwa tersebut. Dokumen yang peneliti lakukan adalah mencatat hasil wawancara, dan mengambil foto saat wawancara dan pengamatan yang berkaitan dengan penelitian.

4. Triangulasi

Triangulasi adalah suatu pendekatan analisa data dari berbagai sumber. Menurut *institute of Global Tech* pada tanggal 29 Mei 2008, menjelaskan bahwa triangulasi mencari dengan cepat pengujian data yang sudah ada dalam memperkuat tafsir dan meningkatkan kebijakan serta program yang berbasis pada bukti yang telah tersedia. Triangulasi Menurut Wiliam Wiersma dalam Sugiyono (2007:372) Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu, sehingga dikelompokan dalam tiga jenis yaitu triangulasi teknik, sumber, data dan waktu. Pendekatan analisis data penulis menggunakan triangulasi sumber.

3.9 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data pada penelitian ini sebagai suatu langkah yang menentukan dari sebuah penelitian sehingga dari analisa dari penelitian tersebut untuk menyimpulkan dari hasil penelitian. Sesuai dengan penelitian yang akan dilakukan maka teknik analisis data yang akan digunakan untuk menganalisis data dalam penelitian yang akan diambil adalah analisis kualitatif model deskriptif.

Sesuai yang diajukan oleh Miles dan Huberman terdapat 4 hal utama yaitu (Miles dan Huberman, 1992:15

Proses analisis data yang dilakukan dengan menggunakan beberapa tahap antara lain :

a. Pengumpulan Data

Data yang diperoleh dari hasil pengamatan, wawancara dan dokumentasi dicatat dan direkam dalam catatan lapangan yang berisi tentang apa yang diamati, dilihat, didengar, dirasakan, disaksikan dan dialami oleh peneliti hanya adanya pendapat dan penafsiran dari peneliti tentang fenomena yang dijumpai. Untuk mendapatkan catatan lapangan ini, peneliti melakukan wawancara dengan beberapa narasumber yang memang dianggap mengetahui tentang masalah Pelayanan Rehabilitasi Korban Narkotika Badan Narkotika Nasional Kabupaten Sukabumi

b. Reduksi Data

Data yang telah didapatkan dilapangan di cantum kedalam penjelasan laporan yang jelas dan lengkap. Hasil laporan direduksi, difokuskan kepada hal yang penting untuk kemudian di cari tema serta polanya. pada penelitian ini, data dalam penelitian ini diproses untuk dipilih, dipusatkan disederhanakan serta diabstrakan pada hal-hal yang berhubungan dengan peningkatan kualitaa Pelayanan Badan Narkotika Kabupaten Sukabumi

c. Penyajian Data

Pada tahap ini, dalam menyajikan data diarahkan supaya data hasil dari reduksi data secara tersusun kedalam pola hubungan, memudahkan,

memahami serta merencanakan kerja peneliti kepada penelitian selanjutnya. Pada langkah ini peneliti berusaha untuk menyusun data sehingga menjadi satu informasi yang dapat disimpulkan sehingga memiliki makna tertentu. Prosesnya dapat dilakukan dengan cara menampilkan data untuk memaknai apa yang sebenarnya terjadi dan yang perlu ditindak lanjuti dalam penelitian untuk mencapai tujuan.

d. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan pada peneliti ini untuk mencari, memahami alur sebab akibat dari penelitian yang diambil sehingga kesimpulan dapat ditarik sehingga dapat diverifikasi atau pembuktian dengan melihat dan mempertanyakan pemahaman yang lebih tepat. Dengan meninjau kembali kepada catatan lapangan dan menempatkan teknik keabsahan pada data yang digunakan.

3.10 Teknik Keabsahan Data

Untuk menentukan keabsahan data dalam penelitian kualitatif harus memenuhi beberapa persyaratan sebagaimana dikemukakan oleh Moleong (2012:324) yang di dalam pemeriksaan data menggunakan empat kreteria:

1. Derajat Kepercayaan (*Kredibility*)

Penetapan derajat kepercayaan menggunakan beberapa teknik pemeriksaan untuk memeriksa derajat kepercayaan penelitian yaitu salah satunya melalui triangulasi. Triangulasi adalah reknik pemeriksaan keabsahan data dengan memanfaatkan sesuatu yang laain diluar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu.

Denzim dalam Moelong (2012:33) membedakan empat macam triangulasi sebagai teknik pemeriksaan yang memanfaatkan sumber, metode, penyidik, dan teori.

Untuk memeriksa kebenaran data, peneliti menggunakan triangulasi dengan sumber seperti artikel, dokumen wawancara, dan Undang-undang terkait kebijakan tersebut. Peneliti juga melakukan wawancara dengan mengajukan berbagai macam variasi pertanyaan, mengeceknya dengan berbagai sumber data, dan memanfaatkan berbagai metode agar pengecekan kepercayaan dapat dilakukan. Hal ini dilakukan juga dengan menyertakan kecukupan teori atau referensi untuk menguji analisis dan penafsiran data.

2. Keteralihan (*Transferability*)

Teknik ini menuntut peneliti agar melaporkan hasil penelitiannya sehingga uraiannya itu dilakukan seteliti dan secermat mungkin untuk menggambarkan konteks tempat penelitian diselenggarakan. Uraianya harus mengungkapkan secara khusus agar dapat dipahami. Temuan tersebut merupakan penafsiran yang dilakukan dalam bentuk uraian rinci dengan segala macam pertanggungjawaban.

3. Kebergantungan (*Dependality*)

Merupakan Substitusi istilah reliabilitas dalam penelitian non kualitatif. Jika dua atau beberapa kali diadakan pengulangan suatu studi dalam suatu kondisi yang sama dan hasilnya secara esensial sama, maka dikatakan reliabilitas tercapai.

