BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan di lakukan di Mal Pelayanan Publik (MPP) yang berlokasi di Jalan Basuki Rahmat, Kelurahan Murung Sari, Kecamatan Amuntai Tengah, Kabupaten Hulu Sungai Utara, Provinsi Kalimantan Selatan. Lokasi Mal Pelayanan Publik yang berada di pusat Kota Amuntai, sangat memudahkan akses masyarakat dari berbagai wilayah. Mal Pelayanan Publik Hulu sungai utara merupakan instansi yang menggabungkan berbagai jenis layanan dari pemerintah pusat dan pemerintah daerah ke dalam satu lokasi untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

B. Pendekatan Penelitian

Sejalan dengan tujuan penelitian yang akan dilakukan maka pendekatan yang akan digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif yang sesuai untuk menggambarkan serta menganalisis berbagai keadaan dan fakta yang sedang terjadi di lapangan. Pendekatan deskriptif kualitatif bertujuan untuk mengambarkan dan memahami berbagai fenomena yang di peroleh di lapangan secara mendalam berdasarkan data yang didapatkan baik dalam bentuk kata-kata dan bukan angka (Creswell, 2023)

C. Tipe Penelitian

Tipe penelitian ditetapkan berdasarkan tujuan penelitian, apakah untuk mengeksplorasi, mendeskripsikan, atau bisa juga menjelaskan suatu fenomena yang terjadi (Creswell, 2023:4) Dalam penelilitian ini tipe

penelitian yang dipakai adalah tipe penelitian deskriptif-kualitatif. Data dukumpulkan dengan cara observasi, dokumentasi dan wawancara. Penelitian deskriptif sendiri bertujuan untuk mendeskripsikan kejadian yang saat ini sedang terjadi. Dalam proses untuk mencapai tujuan penelitian terdapat upaya untuk mencatat, menganalisis, menjelaskan, serta menafsirkan situasi yang sedang terjadi atau yang ada di lapangan. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan informasi mengenai kondisi yang sedang terjadi.

D. Data dan Sumber Data

Menurut sumber dan jenis data yang diperlukan untuk dihimpun dan dan diolah dalam penelitian kualitatif adalah sebagai berikut :

1. Data
   a. Data Primer

      Menurut Sugiyono (2019: 62) Data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data primer diperoleh secara langsung dari sumber asli atau pihak pertama. Data ini berasal dari subjek riset yaitu berupa individu atau kelompok, hasil observasi dari objek, wawancara maupun pengujian. Manfaat utama yang diperoleh dari data primer adalah informasi yang diperoleh langsung dari sumber pertama (informan) sehingga lebih akurat dan mampu meminimalkan potensi ketidaksesuaian data terhadap fenomena yang sedang diteliti.

b. Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2019: 62) Data sekunder merupakan data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya diperoleh melalui dokumen ataupun sumber lain yang tersedia dan bukan dari pihak pertama (informan). Sumber data sekunder diperlukan untuk melengkapi dan memperkuat data primer sehingga analisis dan pembahasan dapat dilakukan dengan lebih masimal.

Data ini daperoleh melalui dokumen yang berkaitan dengan penyelenggaraan MPP Hulu Sungai Utara. Data ini digunakan untuk mendukung analisis dan pemahaman terkait tata kelola kolaboratif dalam system pelayanan publik terpusat.

2. Sumber Data

Dalam penelitian kualitatif ini, Penulis menggunakan teknik purposive sampling untuk menentukan sumber data, yaitu dengan menetapkan seorang informan berdasarkan pertimbangan tertentu, khususnya pihak yang dianggap memiliki pengetahuan dan pemahaman yang relevan guna memudahkan peneliti dalam menjelajah dan memahami objek atau situasi yang sedang di teliti. Dalam penelitian kualitatif, pemilihan informan dilakukan secara sengaja guna memperoleh data yang relevan dan mendalam mengenai fenomena yang sedang diteliti (Creswell, 2023: 185). Disini penulis menggunakan sumber data pokok berupa informan kunci, yaitu pihak-pihak yang memiliki peran dan keterlibatan langsung dalam proses penyelenggaraan

Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Hulu Sungai Utara agar informasi yang di dapatkan akurat serta sesuai dengan kebutuhan penelitian.

Pemilihan informan ini mengacu pada konsep dari teori Ansell & Gash (2008), dalam teori tersebut ditegaskan pentingnya keterlibatan para aktor dalam proses kolaborasi, baik dari unit pemerintah, organisasi pelaksana, maupun masyarakat sebagau pengguna dari layanan. Oleh sebab itu, pemilihan informan dalam penelitian ini mencaku pihak pengambil kebijakan, pengelola, pelaksanan layanan, serta masyarakat untuk memperoleh gambaran dan informasi yang relevan dan menyeluruh terkait proses kolaborasi yang sedang terjadi.

Oleh karena itu, pemilihan informan ini diharapkan dapat merepresentasikan unsur-unsur penting dalam *collaborative governance*, seperti *face-to-fece dialogue, trust building, commitment to process, dan shared understanding*, sehinngga data yang didapatkan relevan dengan fokus penelitian ini.

Table 3.1

Data Informan

No	Nama	Jabatan	Jumlah
1	HJ. Aiga Rahmayanti S.Sos	Kepala Bidang PTSP Kab. Hulu Sungai Utara	1 Orang
2	Farid Majedi, S.Sos	Sekretaris DPMPTSP Kab. Hulu Sungai Utara	1 Orang
3	Ibnu Mubarak	Perwakilan Kantor Pertanahan/BPN di MPP	1 Orang
4	Elka Saputra	Perwakilan Disdukcapil di MPP	1 Orang

1	2	3	4
5	Putri Maulida	Perwakilan instansi BPJS Ketenagakerjaan	1 Orang
6	HJ. Masdiana	Petugas Front Office DPMPTSP/OSS	1 Orang
7	Ridha Anshari, SIP	Petugas Front Office DPMPTSP-NAKER	1 Orang
8	Rusniah	Masyarakat Pengguna Layanan MPP	1 Orang
9	Nadia	Masyarakat Pengguna Layanan MPP	1 Orang
10	Malani	Masyarakat Pengguna Layanan MPP	1 Orang
11	Rina Anggraini	Masyarakat Pengguna Layanan MPP	1 Orang
12	Hendra Gunawan	Masyarakat Pengguna Layanan MPP	1 Orang
Total Jumlah Informan :			12 Orang

Untuk menjaga konsistensi analisis, penilaian setiap indikator dalam penelitian ini menggunakan kategori berikut:

a. Baik, dimana mayoritas data wawancara, observasi, dan/atau dokumentasi menunjukan bahwa indikator telah terpenuhi secara konsisten, memiliki mekanisme yang berjalan, serta manfaat yag dirasakan oleh aktor dan masyarakat pengguna layanan.
b. Cukup Baik, dimana indikator telah berjalan dan memiliki bukti pendukung, tetapi masih terdapat kelemahan pada konsistensi, pelaksanaan, keterhubungan sistem,kejelasan prosedur, atau dukungan kelembagaan.

c. Kurang Baik, dimana indikator belum berjalan secara memadai, tidak memiliki bukti pendukung, atau masih menunjukan hambatan besar yang berdampak langsungterhadap proses kolaborasi dan pelayanan.

Kategori ini digunakan untuk menilai 12 indikator dalam 4 dimensi *collaborative governance* dari teori Ansell & Gash (2008), sehingga kesimpilan yang didapatkan tidak hanya bersifat deskriptif, tetapi juga memiliki dasar penilaian yang jelas.

E. Desain Operasional Penelitian

Berkaitan dengan penelitian yamg diangkat oleh penulis, yaitu "Tata Kelola Kolaboratif Dalam Sistem Pelayanan Publik Terpusat: Studi kasus MPP Hulu Sungai Utara", maka untuk mempermudah pengumpulan data berdasarkan variable yang diteliti akan dibuat suatu desain operasional penelitian untuk mengukur baik atau buruknya sebuah konsep, yaitu sebagai berikut:

Tabel 3.2

Desain Operasional Penelitian

Variabel	Sub Variabel	Indikator
Collaborative governane oleh Ansel & Gash (2008)	*Starting Conditions*	1. Keseimbangan kewenangan dan peran antar instansi 2. kebutuhan antar instansi untuk berkolaborasi dalam pelayanan terpusat 3. Riwayat kerja sama atau konflik antar instansi
	Facilitative Leadership	1. Kemampuan pimpinan MPP dalam menyatukan dan mengkoordinasikan instansi pelayanan agar bekerja secara terpadu 2. Kemampuan pengelola MPP dalam memediasi perbedaan prosedur, kendala, atau kepentingan antar instansi

1	*2*	3
Collaborative governane oleh Ansel & Gash (2008	*Intitutional Design*	1. Kejelasan aturan formal/SOP dan alur pelayanan terpadu. 2. Keterhubungan sistem informasi dan administrasi antar instansi
	Collaborative Proces	1. Komunikasi langsung antar instansi (rapat/koordinasi) 2. Kepercayaan antar instansi dalam menjalankan kolaborasi 3. Komitmen instansi dalam melakukan kerjasama 4. Kesamaan pemahaman dalam tujuan pelayanan 5. Hasil sementara kolaborasi dalam meningkatkan kemudahan pelayanan

Sumber:Collaborative Governance in Theory and Practice

F. Teknik Pengumpulan Data

Objek penelitian ini adalah Mal Pelayan Publik (MPP) di Kabupaten Hulu Sungai Utara. Penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* yaitu penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu guna memiliih informan yang memiliki pengetahuan dan pemahaman yang relevan mengenai fokus penelitian, terutama terkait tata kelola kolaboratif pada penyelenggaraan MPP di Kabupaten Hulu Sungai Utara. Teknik pengumpulan data yang digunakan penulis adalah :

1. Observasi

   Teknik yang digunakan secara langsung pada ojek untuk melihat, mengamati, dan mencatat berbagai hal yang ada kaitannya dengan objek penelitian (Sugiyono, 2019: 240). Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang memiliki karakteristik unik dibandingkan metode lain karena tidak hanya terbatas pada interaksi dengan orang lain, tetapi juga mencakup pengamatan dan studi terhadap situasi dan kondisi

tertentu. Dalam proses penelitian kualitatif, observasi dilakukan dengan memantau langsung aktivitas dan perilaku individu di lokasi penelitian untuk memperoleh data faktual dan mendalam (Creswell, 2023: 190).

2. Wawancara

Dalam penelitian ini wawancara yang digunakan adalah wawancara semi terstruktur, yaitu wawancara yang dilakukan dengan menggunakan pedoman wawancara namun bersifat lebig fleksibel dan dapat berkembang sesuai dengan situasi yang ada dilapangan. Wawaancara semi terstruktur termasuk dalam kategori *in-depth interview* yang memungkinkan peneliti untuk menggali informasi dengan lebih mendalam (Sugiyono, 2019: 233). Di lain sisi, Penggunaan pertanyaan yang lebih terbuka dan fleksibel memungkinkan informan untuk memberikan jawaban yang lebih luas dan mendalam.(Creswell, 2023: 160)

3. Dokumentasi

Teknik ini dilakukan melalui dokumentasi berupa foto saat kegiatan wawancara, observasi di lapangan, serta dokumen baik berupa tulisan, gambar, maupun arsip sebagai catatan peristiwa yang telah berlalu yang berkaitan dengan penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (MPP) di Kabupaten Hulu Sungai Utara.

G. Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif untuk menjelaskan data dalam bentuk non-angka, seperti pemaparan data dalam bentuk kara-kata maupun gambar. Data didapatkan dari sumber primer dan sekunder malalui

wawancara, dokumen, dam juga sumber lain yang masih berkaitan dengan penelitian. Proses analisis data mengacu pada tahapan yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman, yaitu reduksi data, penyajian data, dan verifikasi atau penarikan kesimpulan.

1. Reduksi Data

   Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data yang muncul dari catatan tertulis di lapangan. Selama pengumpulan data berlangsung, tahapan reduksi selanjutnya adalah membuat ringkasan, menkode, menelusur tema, membuat gugus-gugus, membuat partisi, dan menulis memo. Reduksi data/proses transformasi ini berlanjut terus sesudah penelitian di lapangan, sampai laporan akhir tersusun dengan lengkap. Reduksi data merupakan proses berpikir sensitif yang memerlukan kecerdasan, keluasan dan kedalaman wawasan yang tinggi.

2. Penyajian Data

   Penyajian data merupakan rangkaian kalimat yang disusun secara logis dan sistematis sehingga mudah dipahami. Kemampuan manusia sangat terbatas dalam menghadapi catatan lapangan yang biasa, jadi mencapai ribuan halaman. Oleh karena itu diperlukan sajian data yang jelas dan sistematis dalam membantu peneliti untuk menyelesaikan pekerjaannya.

3. Verifikasi atau Penarikan Kesimpulan

   Tahap ketiga dalam analisis kualitatif menurut Miles and Huberman (Sugiyono, 2019: 252) adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi.

Kesimpulan-kesimpulan diverifikasi selama penelitian berlangsung. Verifikasi merupakan tinjauan ulang pada catatan lapangan dengan peninjauan kembali sebagai upaya untuk mendapatkan salinan suatu temuan dalam seperangkat data yang lain.

Singkatnya, makna yang muncul dari data tersebut harus diuji kebenarannya, kekokohannya dan kecocokannya yakni yang merupakan validitasnya.

H. Uji Kredibilitas

Uji kredibilitas data bertujuan untuk menilai kepercayaan terhadap data hasil penelitian kualitatif (Sugiyono, 2019: 270). Uji kredibilitas dapat dilakukan dengan 4 cara, yaitu :

1. Perpanjangan Pengamatan

   Perpanjangan penelitian berarti melakukan pendekatan ke pada berbagai macam sumber secara langsung di lapangan. Tahapan ini bermanfaat bagi penulis karena secara tidak langsung dapat membangun hubungan yang lebih baik dengan narasumber sehingga meningkatkan kepercayaan dan dapat lebih terbuka dalam penyampaian informasi. Pengujian kredibilitas dilakukan pada data yang telah didapatkan guna memastikan data tersebut benar dan sudah kresibel, perpanjangan pengamatan dapat diakhiri jika data telah dicek dan dicek kembali kelapangan dan dipastikan bahwa data tersebut tidak berubah dan dipastikan kebenarannya.

2. Meningkatkan Ketekunan

Meningkatkan ketekunan merujuk pada kegiatan mengamati dengan teliti dan berkelanjutan. Untuk mendapat data yang valid dari beragam sumber yang ada, peneliti harus secara rutin malakukan pengumpulan data di lapangan atau tempat penelitian dilaksanakan agar peneliti bisa menjelaskan data secara akurat dan sistematis.

3. Triangulasi

Triangulasi didefinisikan sebagai penggunaan dua atau lebih sumber guna memperolehpenjelasan secara menyeluruh terkait fenomena yang akan diteliti, sumber bisa berbentuk banyak hal, seperti persfektif, metodologi, dan lain sebagainya. Triangulasi dilakukan dengan membandingkan wawancara, observasi, dan dokumentasi dari sumber yang berbeda, serta untuk memastikan data yang diperoleh terbukti kebenarannya perlu adanya dikkusi antara peneliti dan narasumber.

4. Membercheck

Membercheck adalah tahapan di mana peneliti akan melakukan pengecekan data yang diperoleh kepada pemberi data. *Membercheck* bertujuan agar data dan informasi yang didapatkan bisa didimanfaatkan sesuai dengan maksud yang ingin disampaikan oleh pemberi data. Tahap *membercheck* dapat dilakukan setelah peneliti mendapatka hasil analisis sementara melalui pengumpulan data, memperoleh temuan, dan kesimpulan.