

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis pendekatan yang digunakan dalam meneliti ini adalah hukum empiris. Hukum empiris merupakan pendekatan yang mengandalkan data lapangan sebagai sumber data utama, seperti hasil wawancara dan observasi.⁶⁸

Menurut Abdulkadir Muhammad penelitian hukum empiris tidak bertolak dari hukum positif tertulis, seperti peraturan perundang-undangan, yang biasanya digunakan sebagai data sekunder, sebaiknya, penelitian hukum empiris berfokus pada perilaku nyata sebagai data primer yang diperoleh langsung dari penelitian lapangan.⁶⁹ Peneliti mencari dan menggali data yang berkaitan dengan Fungsi Pengawasan Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Publik Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

2. Pendekatan Penelitian

Pendekatan Penelitian yang digunakan adalah sosiologi hukum. Sosiologi hukum adalah suatu ilmu pengetahuan yang empiris analitis sebagai bentuk mendalaminya tentang hubungan-hubungan yang karena gejala sosial

⁶⁸ Muhammad Hendri Yanova Dkk., “Metode Penelitian Hukum: Analisis Problematika Hukum Dengan Metode Penelitian Normatif Dan Empiris,” *Badamai Law Journal Magister Hukum Universitas Lambung Mangkurat* 8, No 2 (2023): 404–5.

⁶⁹ Widiarty dan Wiwik Sri, *Buku Ajar Metode Penelitian Hukum* (DIY: Publika Global Media, 2024).

yang terjadi dalam masyarakat. Baik dilihat dari Lembaga hukum, pranata sosial, dan perubahan sosial.⁷⁰ Penelitian ini berusaha menggambarkan realitas pelaksanaan fungsi pengawasan Ombudsman terhadap pelayanan publik, serta menganalisis kendala yang dihadapi dalam menangani pengaduan masyarakat. Peneliti berupaya memberikan penjelasan yang sistematis mengenai hubungan antara keberadaan lembaga pengawas pelayanan publik dengan perwujudan pelayanan publik yang berkualitas di Kalimantan Selatan.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan yang berlokasi di Banjarmasin. Peneliti memilih lokasi ini karena Ombudsman merupakan pusat aktivitas pengawasan pelayanan publik di wilayah Kalimantan Selatan, termasuk pengelolaan pengaduan masyarakat dan evaluasi pelayanan publik.

C. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek dalam penelitian ini adalah pihak-pihak yang memiliki keterkaitan langsung dengan pelaksanaan fungsi pengawasan pelayanan publik oleh Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan. Subjek tersebut meliputi Kepala Perwakilan Ombudsman RI Kalimantan Selatan, Asisten Ombudsman yang bertugas menangani penerimaan laporan, pemeriksaan, serta tindak lanjut

⁷⁰ Joko Sriwidodo, *Hukum Dalam Perspektif Sosiologi Dan Politik di Indonesia*, Cetakan Pertama (Kepel Press, 2020), 1–2.

pengaduan masyarakat, dan staf pendukung pada bidang pelayanan pengaduan. Pemilihan subjek ini didasarkan pada pertimbangan bahwa mereka merupakan informan kunci yang dapat memberikan keterangan langsung mengenai pelaksanaan fungsi pengawasan Ombudsman, sekaligus mengungkap kendala yang dihadapi dalam praktiknya.

Adapun objek penelitian ini adalah fungsi pengawasan Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan dalam meningkatkan mutu pelayanan publik berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Objek penelitian difokuskan pada dua hal pokok, yaitu pelaksanaan fungsi pengawasan Ombudsman dalam menangani pengaduan masyarakat terhadap pelayanan publik di wilayah Kalimantan Selatan, serta kendala-kendala yang dihadapi oleh Ombudsman dalam menjalankan fungsi pengawasan tersebut.

D. Data dan Sumber Data

1. Data

Pada tahap ini, peneliti mengumpulkan data yang disesuaikan dengan masalah yang akan diteliti. Dalam penelitian ini terdapat dua jenis data yaitu:

a. Data Primer

Data primer diperoleh secara langsung melalui wawancara dengan pegawai Ombudsman serta melalui observasi terhadap mekanisme penyelesaian pengaduan.

b. Data Sekunder

Data sekunder diperoleh dari dokumen resmi, laporan tahunan Ombudsman, peraturan perundang-undangan terkait, serta sumber lain, seperti literatur akademik tentang fungsi pengawasan pelayanan publik.

2. Sumber Data

Sumber data adalah subjek dari mana peneliti memperoleh data. Sumber data ada dua, yaitu:

a. Responden

Responden adalah pihak-pihak yang memberikan informasi melalui wawancara untuk keperluan penelitian. Dalam konteks penelitian ini, responden mencakup pegawai Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan yang terlibat langsung dalam penanganan pengaduan masyarakat terkait pelayanan publik.

b. Informasi Tambahan

Informasi ini mencakup dokumen dan laporan resmi dari Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan yang berkaitan dengan pengaduan masyarakat. Selain itu, hasil kajian atau laporan akademis yang membahas fungsi pengawasan Ombudsman dalam pelayanan publik, serta media massa atau publikasi lokal yang membahas upaya Ombudsman dalam menangani pengaduan masyarakat juga akan digunakan sebagai sumber data tambahan.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi adalah metode pengumpulan data yang dilakukan langsung dari lapangan.⁷¹ Observasi merupakan metode penilaian yang dilakukan dengan mengamati secara langsung dan terstruktur. Selanjutnya peneliti melakukan pengamatan terhadap fungsi pengawasan Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan dalam meningkatkan mutu pelayanan publik berdasarkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik.

2. Wawancara

Wawancara digunakan sebagai metode untuk mengumpulkan informasi dan memahami perasaan, pemikiran, dan pengalaman narasumber. Wawancara dilakukan untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam tentang pengalaman, pandangan, atau sikap mereka terhadap topik tertentu.⁷² Penulis melakukan wawancara langsung dengan informan yang berkaitan erat dengan topik utama yaitu fungsi pengawasan Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan dalam meningkatkan mutu pelayanan publik berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik.

⁷¹ J. R Raco, *Metode Penelitian Kualitatif Jenis, Karakteristik dan Keunggulannya* (t.t.), 112.

⁷² Yusuf Tojiri dkk., *Dasar Metodologi Penelitian Teori, Desain, dan Analisis Data* (Takaza Innovatix Labs, 2023), 56–59.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan metode yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan, angka, serta gambar yang disajikan sebagai laporan dan keterangan guna mendukung kelancaran penelitian.⁷³ Dalam penelitian ini, dokumentasi dikumpulkan setelah peneliti melakukan observasi dan wawancara.

F. Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data

1. Pengolahan Data

Dalam penelitian ini, adalah pengolahan data dilakukan melalui beberapa tahap. Tahap pertama, melakukan pengecekan ulang terhadap data yang telah dikumpulkan untuk memastikan kejelasan dan keabsahan. Selanjutnya, data diklasifikasikan dengan cara mengelompokkan informasi berdasarkan kesamaan atau keterkaitan yang ada.

Tahap berikutnya adalah verifikasi, yaitu proses menghimpun dan menyusun data secara sistematis. Setelah itu, dilakukan penelitian lanjutan guna memastikan keakuratan data. Kebenaran data yang telah diverifikasi kemudian dianalisis, diteliti, dan diseleksi untuk mengidentifikasi bagian yang dapat dikelola serta aspek yang lebih signifikan untuk dikaji lebih dalam penelitian ini.

⁷³ Mardawani, *Praktis Penelitian Kualitatif Teori Dasar dan Analisis Data dalam Perspektif Kualitatif* (Mardawani, 2020).

2. Analisis Data

Dalam analisis data, peneliti akan menggunakan teknik analisis kualitatif, yaitu metode yang menyajikan data dalam bentuk deskriptif. Seluruh data yang telah diperoleh akan dikaitkan dengan teori yang relevan, kemudian diolah sesuai dengan metode pengolahan data. Selanjutnya, data tersebut dianalisis untuk memahami permasalahan yang telah dirumuskan.