

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis dan Pendekatan Penelitian**

##### 1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian lapangan yaitu suatu penelitian yang dilakukan secara sistematis dengan mengangkat data yang ada di lapangan.<sup>47</sup> Penelitian lapangan merupakan penelitian yang digunakan untuk menjawab pertanyaan tentang kejadian atau fenomena yang sebenarnya yang terjadi di lapangan, kemudian akan disajikan sesuai dengan keadaan sebenarnya saat dilapangan. Peneliti langsung ke lokasi penelitian untuk mencari serta menggali data yang berkenaan dengan dengan fungsi pengawasan Ombudsman RI perwakilan Kalimantan Selatan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada bidang sosial di era pandemik covid-19.

##### 2. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, yaitu penelitian untuk mencari makna, pemahaman suatu fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian. Metode penelitian kualitatif juga sering disebut sebagai metode penelitian naturalistik karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah (*natural setting*),<sup>48</sup> dengan menggunakan metode deskriptif analisis. Metode ini bermaksud menggambarkan, memaparkan keadaan objek

---

<sup>47</sup>J.R. Raco, *Metode Penelitian Kualitatif* (Cikarang: Grasindo, 2010), hlm. 58.

<sup>48</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif dan R&D* (Bandung: CV Alfabeta, 2012), hlm. 8-9.

penelitian pada saat sekarang, kemudian peneliti akan melakukan pendekatan kualitatif dengan mendeskripsikan data-data hasil dari wawancara peneliti dengan Asisten Ombudsman Perwakilan Provinsi Kalimantan Selatan.

## **B. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian ini di kantor Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan di kota Banjarmasin yang beralamat di Jl. Let. Jend. S. Parman No. 57 Belitung Selatan, Kecamatan Banjarmasin Tengah, Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan 70123.

Alasan peneliti memilih lokasi pada kantor Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan karena peneliti ingin mengetahui lebih dalam tentang fungsi pengawasan yang diselenggarakan oleh Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan.

## **C. Data dan Sumber Data**

### **1. Data**

Data adalah fakta empiris yang dikumpulkan peneliti untuk kepentingan memecahkan masalah atau menjawab pertanyaan peneliti., maka data yang digali dalam penelitian ini meliputi:

- a. Identitas informan meliputi: nama, pendidikan terakhir, pekerjaan/jabatan, alamat, dan nomor telepon.
- b. Fungsi dan tugas pengawasan yang diselenggarakan oleh Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan pada peningkatan kualitas pelayanan

publik pada bidang sosial masa pandemik covid-19, menurut pendapat Kepala dan Asisten lembaga Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan.

- c. Faktor yang menjadi kendala Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan dalam menjalankan fungsi dan tugas pengawasan pelayanan publik pada bidang sosial di era pandemik covid-19, menurut pendapat Kepala dan Asisten lembaga Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan.

## 2. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini adalah informan yaitu 4 orang yang terdiri dari Kepala Perwakilan, dan Kepala Keasisten Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan.

Sumber data dalam penelitian ini adalah informan dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini yaitu Asisten atau tim Ombudsman Perwakilan Provinsi Kalimantan Selatan yang dapat memberikan informasi tentang Fungsi pengawasan dan kendala lembaga Ombudsman Perwakilan Provinsi Kalimantan Selatan dalam peningkatan pelayanan publik pada bidang sosial di era pandemik covid-19. Kemudian, dokumentasi yaitu seluruh data yang berhubungan dengan penelitian untuk melengkapi penelitian.

## **D. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama penelitian adalah memperoleh data. Tanpa

mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan.<sup>49</sup>

Teknik yang digunakan untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah:

- a. Wawancara, yaitu percakapan antara dua orang atau lebih dan berlangsung antara narasumber dan pewawancara dengan maksud dan tujuan tertentu.<sup>50</sup> mengenai fungsi pengawasan dan kendala lembaga Ombudsman Perwakilan Provinsi Kalimantan Selatan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada bidang sosial di era pandemik covid-19.
- b. Dokumentasi, yaitu suatu cara pengumpulan data dengan cara melihat, membaca, mempelajari yang menghasilkan catatan-catatan penting yang berhubungan dengan masalah yang diteliti sehingga diperoleh data yang lengkap, sah dan bukan berdasarkan perkiraan.<sup>51</sup> Mengenai fungsi pengawasan dan kendala lembaga Ombudsman Perwakilan Provinsi Kalimantan Selatan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada bidang sosial di era pandemik covid-19.

## **E. Teknik Pengolahan dan Analisis Data**

### **1. Teknik Pengolahan Data**

Data tergali dan terkumpul, maka selanjutnya peneliti melakukan pengolahan data dengan menggunakan teknik-teknik sebagai berikut:

---

<sup>49</sup>Afrizal, *Metode Penelitian Kualitatif* ( Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2014), hlm. 133.

<sup>50</sup>*Ibid.*, hlm. 137.

<sup>51</sup>*Ibid.*, hlm. 140

- a. *Editing*, yaitu proses melengkapi dan merapikan data yang telah dikumpulkan.<sup>52</sup> Melakukan penelitian kembali terhadap data yang diperoleh dari para informan terhadap Mengenai fungsi dan tugas pengawasan dan kendala lembaga Ombudsman Perwakilan Provinsi Kalimantan Selatan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada bidang sosial di era pandemik covid-19.
- b. Deskripsi, yaitu menguraikan data dan menyusun kembali data yang telah dihimpun dalam uraian yang sistematis.<sup>53</sup> Memaparkan data tentang fungsi dan tugas pengawasan dan kendala lembaga Ombudsman Perwakilan Provinsi Kalimantan Selatan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada bidang sosial di era pandemik covid-19 yang telah di edit dan diklasifikasi dalam bentuk laporan deskriptif.
- c. Matrik, yaitu berupa tabel yang disusun berdasarkan data-data hasil penelitian secara ringkas.<sup>54</sup>

## 2. Analisis Data

Analisis data adalah penyederhanaan data dalam bentuk yang lebih praktis untuk dibaca dan diinterpretasikan yaitu dengan adanya analisis, data menjadi bearti dalam memecahkan masalah penelitian.<sup>55</sup> Menganalisa data menggunakan analisis kualitatif dan data yang terkumpul akan disajikan dalam bentuk uraian-uraian secara deskriptif.

---

<sup>52</sup>Sudarwan Danim, *Menjadi Penelitian Kualitatif* (Bandung: CV Pustaka Setia, 2002), hlm. 208.

<sup>53</sup>*Ibid.*, hlm. 210.

<sup>54</sup><http://www.areabaca.com/2013/08/matrik-penelitian.html>. Di akses pada tanggal 24 Oktober 2020, Pukul 10:30 Wita.

<sup>55</sup>Jacob Urendenberg, *Metode dan Teknik Penelitian Masyarakat* (Jakarta: PT Gramedia, 1998), hlm. 38.

Semua data terkumpul dan diolah sebagaimana teknik pengolahan data di atas, selanjutnya diadakan analisis data terhadap permasalahan yang dirumuskan. Data yang didapat dari hasil wawancara dengan informan dibahas secara mendalam dengan mengacu pada landasan teoritis.