

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

Untuk lebih memudahkan dalam penulisan data dan keterangan serta lebih mudah dimengerti secara terperinci maka sebagai pedoman dalam pembuatan skripsi ini, digunakan beberapa metode sehingga dalam penulisan dan penelitian dapat mencapai penelitian yang lebih baik. Adapun metode yang digunakan adalah:

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

##### **1. Jenis penelitian**

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) atau hukum empiris, (*The reseacrh goes to into the field*)<sup>1</sup>. Penulis langsung ke lokasi penelitian untuk mencari serta menggali data yang diperlukan sesuai dengan masalah yang diteliti.

##### **2. Pendekatan Penelitian**

Pendekatan penelitian yang penulis gunakan adalah penelitian yang bersifat deskriptif kualitatif yaitu penelitian yang berusaha menggambarkan pemecahan masalah yang ada berdasarkan data hasil wawancara dengan informan dan menganalisis dari data tersebut.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup>Sari Wahyuni, *Qualitative Research Method Theory and Practice* (Jakarta: Salemba Empat), hlm.9.

<sup>2</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2008), hlm. 246

## **B. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian ini adalah di kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan di kota Banjarmasin yang beralamat di Jalan LetJent. S. Parman No.57 Banjarmasin.

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

### **1. Data**

Data adalah fakta empiris yang dikumpulkan oleh peneliti untuk kepentingan memecahkan masalah atau menjawab pernyataan peneliti.<sup>3</sup>

Data yang digali dalam penelitian ini meliputi:

- a) Identitas informan meliputi: nama, umur, pendidikan, pekerjaan, dan alamat.
- b) Pelayanan Publik dan kendala menurut Pendapat Kepala dan Asisten serta calon asisten Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan.

### **2. Sumber Data**

Sumber data dalam penelitian ini adalah informan yakni 8 orang yang terdiri dari Kepala, Asisten dan Calon Asisten Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan.

## **D. Teknik Pengumpulan Data**

Penelitian dengan menggunakan pendekatan kualitatif, menempatkan penelitian sebagai instrument utama dalam proses pengumpulan data penelitian.<sup>4</sup>

---

<sup>3</sup>Tim Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Antasari Banjarmasin, *Metode Penelitian Kesyariahan* (Yogyakarta: PT. LKis Printing Cemerlang, 2005) Cet.2, hlm.75

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu:

1. Observasi, yaitu peninjauan secara cermat.<sup>5</sup> Dalam hal ini, Penulis melakukan peninjauan langsung ke lokasi penelitian untuk memperoleh data dan informasi mengenai pelayanan publik dan kendala pelayanan publik oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan.
2. Wawancara, yaitu tanya jawab secara lisan dan bertatap muka langsung antara seseorang atau beberapa orang pewawancara dengan seorang atau beberapa orang yang ingin diwawancara.<sup>6</sup> Mengenai pelayanan publik dan kendala pelayanan publik oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan.
3. Dokumentasi, yaitu suatu cara pengumpulan data-data yang menghasilkan catatan-catatan penting yang berhubungan dengan masalah yang diteliti sehingga diperoleh data yang lengkap, sah dan bukan berdasarkan perkiraan.<sup>7</sup> Mengenai pelayanan publik dan kendala pelayanan publik oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan.

---

<sup>4</sup>Pattilima Hamid, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2005), hlm. 3.

<sup>5</sup>Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, *op. cit.*, 794

<sup>6</sup>Muhammad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam* (Jakarta: PT. Raja Grafindo, 2008), hlm. 151.

<sup>7</sup>Basrowi dan Suwardi, *Memahami Penelitian Kualitatif* ( Jakarta: Rineka Cipta, 2008), hlm. 152.

## E. Tehnik Pengolahan dan Analisis Data

### 1. Teknik Pengolahan Data

Setelah data tergali dan terkumpul, maka selanjutnya adalah untuk mengolah data yang diperlukan peneliti menggunakan teknik-teknik sebagai berikut:<sup>8</sup>

- a. *Editing*, yakni memperbaiki penelitian atau pemeriksaan kembali penelitian.<sup>9</sup> Jadi, penulis meneliti kembali terhadap data dan informasi yang didapat dari Kepala dan Asisten Ombudsman Republik Indonesia Kalimantan Selatan. Hal ini bertujuan agar mengetahui lebih cepat data yang mungkin salah atau tidak sesuai, sehingga segera dapat diperbaiki.
- b. *Deskripsi*, yaitu pemaparan atau penggambaran dengan kata-kata secara jelas dan terperinci.<sup>10</sup> memaparkan data tentang Pelayanan Publik oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan yang telah di edit dan diklasifikasikan dalam bentuk laporan deskriptif.
- c. *Matrikasi*, yaitu berupa tabel yang disusun berdasarkan data-data hasil penelitian secara ringkas.<sup>11</sup>

---

<sup>8</sup> Sugiyono, *op. cit.*, hlm. 12.

<sup>9</sup> John M, Echols dan Hassan Shadily, *Kamus Inggris Indonesia* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2003), hlm. 207.

<sup>10</sup> Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, *op. cit.*, 258.

<sup>11</sup> <http://www.areabaca.com/2013/08/matrik-penelitian.html>. (30 Mei 2017)

## 2. Analisis Data

Analisis data merupakan bagian yang penting dalam metode ilmiah. Dengan adanya analisis, data menjadi berarti dan berguna dalam memecahkan masalah penelitian.<sup>12</sup> Dalam penelitian ini analisis yang digunakan adalah analisis kualitatif dan data yang terkumpul akan disajikan dalam bentuk uraian-uraian secara deskriptif.

Setelah data diolah sebagaimana dalam teknik pengolahan data diatas, selanjutnya diadakan analisis data terhadap permasalahan yang dirumuskan terdahulu. Di mana data yang diperoleh dari hasil wawancara dengan informan dibahas secara mendalam dengan mengacu pada landasan teoritis.

---

<sup>12</sup>Peter Salim, *Advanced English Indonesian Dictionary* (Jakarta: Modern English, 1993), edisi ke 4, hlm. 127