

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan penelitian kualitatif (*qualitative research*). Beberapa pertimbangan yang mendasari penggunaan pendekatan kualitatif, dengan merujuk pendapat Alwasilah (2005:56), yaitu: (1) penelitian kualitatif menyajikan bentuk yang menyeluruh (*holistik*) dalam menganalisis suatu fenomena; (2) penelitian jenis ini lebih peka menangkap informasi kualitatif deskriptif, dengan cara relatif tetap berusaha mempertahankan keutuhan (*wholeness*) dari obyek. Beberapa alasan mengapa penelitian disertasi ini menggunakan pendekatan kualitatif, yaitu: 1) Kinerja pelayanan publik tidak hanya menyangkut pengetahuan yang dapat dibahasakan (*proportional knowledge*), hal ini yang hampir tidak mungkin diperoleh melalui pendekatan rasionalitas, sebab pendekatan ilmiah hanya menjelaskan pengetahuan proporsional saja (Alwasilah, 2002:103). Peneliti akan lebih lengkap jika mengetahui perasaan, keinginan, nilai-nilai serta kepercayaan informan terhadap fenomena pelayanan publik. 2) Penelitian ini menempuh suatu mekanisme interaksional antara peneliti bersama informan dan meyakini adanya mekanisme berbagai realitas.

3.2. Lokasi dan Situs Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kabupaten Sidoarjo yang menjalankan fungsi pelayanan sektor publik dalam menyelenggarakan penerbitan Surat Ijin Usaha Perdagangan. Tentunya, lokasi tersebut diambil dengan mempertimbangkan waktu, tenaga maupun biaya. Untuk pertimbangan secara teoritis sekiranya

peneliti sepakat dengan Bogdan dan Taylor (1992) dan Hamidi (2004). Bogdan dan Taylor (1992) menyatakan bahwa lokasi yang layak dipilih untuk diteliti adalah lokasi yang didalamnya terdapat persoalan substantif dan teoritik. Persoalan substantif bahwa kinerja pelayanan penerbitan SIUP di BPPT/DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo belum sepenuhnya baik, seperti kurang ramahnya pelayanan, banyaknya pengaduan, pembiaran terhadap banyaknya calo perijinan dan sebagainya. secara teoritik antara lain tidak ada target pelayanan yang harus diselesaikan, padahal secara teoritik kinerja dapat diukur dari target penyelesaian. Demikian juga dengan Hamidi (2004) yang menyatakan bahwa dalam penelitian kualitatif hendaknya memenuhi persyaratan sebagai berikut: a) Mempunyai alasan adanya fenomena sosial atau peristiwa sebagaimana dimaksud dalam penelitian bahwa peristiwa itu ada dilokasi tersebut. b) Adanya kekhasan dari lokasi penelitian itu yang tidak dimiliki oleh daerah lain sehubungan dengan permasalahan yang ada dalam penelitian tersebut.

Selain itu Kabupaten Sidoarjo mempunyai kekhasan yaitu masyarakatnya mempunyai karakteristik yang majemuk atau heterogen yang bermacam-macam suku, agama ataupun masyarakat penduduk asli maupun sebagai pendatang. Pertimbangan yang lain bahwa lokasi Kabupaten Sidoarjo dipilih dengan berbagai pertimbangan sebagaimana berikut: 1). Wilayah Kabupaten Sidoarjo merupakan bagian dari Wilayah Surabaya Metropolitan Area (SMA) dan bahwa Sidoarjo bagian Kawasan Strategis Nasional Gerbang Kertasusila yang berimplikasi sebagai salah satu pusat perekonomian Provinsi Jawa Timur. Perkembangan investasi di Kabupaten Sidoarjo sangat pesat dan banyak berdiri berbagai perusahaan besar, menengah maupun kecil, baik berupa PMA maupun

PMDN. 2). Perkembangan penduduk Kabupaten Sidoarjo yang begitu pesatnya dengan diiringan perkembangan pusat-pusat perekonomian dan perdagangan, diperlukan kinerja birokrasi pelayanan perijinan SIUP yang baik. 3). Dalam memberikan pelayanan penerbitan SIUP masih belum efektif, hal ini terlihat masih banyak pengusaha yang belum memiliki SIUP. Padahal peraturan perundang-undangan telah mewajibkan kepada pelaku usaha perdagangan baik itu besar, menengah, kecil maupun mikro harus memiliki SIUP. 4). Seiring terjadi otonomi daerah, perubahan kebijakan secara mendasar, misalnya kebijakan pelayanan prima yang berdampak pada kinerja pelayanan publik. Oleh karena itu dalam rangka meningkatkan investasi ke Kabupaten Sidoarjo, lembaga perijinan merupakan salah fungsi legalitas yang diperlukan pihak masyarakat sebagai pengguna layanan publik.

Dalam penelitian ini ditentukan situs penelitiannya, dengan maksud agar tidak meluas. Situs penelitian yang dimaksudkan adalah tempat dimana menangkap keadaan yang sebenarnya dari obyek yang diteliti. Dalam penelitian ini situsnya ditetapkan pada Kabupaten Sidoarjo yang terdiri dari ruang: a) Kepala BPPT/DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo, Sekretariat meliputi: Subbag Umum dan kepegawaian, Subbag Perencanaan dan Pelaporan, Subbag keuangan, b) Kepala Bidang Perijinan Usaha, c) ruang pelayanan, d) dan lain-lain. Kemudian sumber informan antara lain para pejabat dan pegawai yang bersatus PNS dan non PNS (kontrak, honorer) dan penggunaan layanan perijinan penerbitan SIUP. Tentunya masing-masing informan tersebut mempunyai cara pandang dan nilai masing-masing yang kemungkinan berbeda tentang pelayanan perijinan di Kabupaten Sidoarjo.

3.3. Fokus Penelitian

Fokus dalam penelitian ini disesuaikan dengan rumusan masalah yang telah ditentukan. Fokus penelitian ini adalah ditekankan pada Kinerja Organisasi yang diselenggarakan oleh birokrasi BPPT/DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo dalam pelayanan penerbitan SIUP. Sebagai upaya untuk menghindari agar peneliti tidak terjebak oleh ambisi berlebihan pada persoalan-persoalan di luar tujuan penelitian, oleh karena itu maka perlu ada fokus sebagai upaya pembatasan atau delimitasi (*delimitation*) dari penelitian. Penelitian kualitatif menghendaki ditetapkan adanya batas dalam penelitian atas dasar fokus yang timbul sebagai masalah dalam penelitian. Bagaimanapun penetapan fokus sebagai pokok masalah penelitian penting artinya dalam usaha menemukan batas penelitian (Moleong (2011:12). Sejalan dengan pendapat tersebut di atas bahwa Alwasilah (2002:87) menyatakan ada tiga fungsi fokus penelitian, yaitu (1) fokus membangun sekeliling lahan penelitian ; (2) fokus membangun kriteria inklusif atau eksklusif dalam penelitian; (3) fokus memudahkan cara kerja sehingga tidak ada tindakan yang mubazir.

Dalam penelitian kualitatif menyusun desain yang secara terus menerus disesuaikan dengan kenyataan di lapangan. Sifat sementara desain penelitian kualitatif terhadap perkembangan maupun perubahan ketika di lapangan merupakan sifat pendekatan kualitatif yang adaptif. Desain penelitian kualitatif bersifat sementara sesuai apa yang dinyatakan oleh Moleong (2011:13) bahwa:

“penelitian kualitatif menyusun desain yang secara terus menerus disesuaikan dengan kenyataan di lapangan. Jadi, tidak menggunakan desain yang telah disusun secara ketat dan kaku sehingga tidak dapat diubah lagi. Hal itu disebabkan oleh beberapa hal. *Pertama*, tidak dapat dibayangkan sebelumnya tentang kenyataan-kenyataan jamak di lapangan. *Kedua*, tidak dapat diramalkan sebelumnya apa yang akan berubah karena hal itu akan terjadi dalam interaksi antara peneliti

dengan kenyataan. *Ketiga*, bermacam-macam system nilai yang terkait berhubungan dengan cara yang tidak dapat diramalkan. Dengan demikian, desain khususnya masalah yang telah ditetapkan terlebih dahulu apabila peneliti ke lapangan dapat saja berubah”.

Sesuai dengan topik penelitian yaitu kinerja birokrasi dalam pelayanan sektor publik (Studi Tentang Penyelenggaraan Penerbitan SIUP Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo), maka penelitian ini diteitik beratkan atau di fokuskan pada Kinerja Organisasi BPPT/DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo dalam menerbitkan SIUP yang meliputi sebagaimana berikut :

- 1) Kinerja birokrasi dalam pelayanan sektor publik dalam menyelenggarakan penerbitan SIUP diukur melalui pendekatan beberapa indikator sebagaimana berikut:
 - a) Keterkaitan/relevansi (*relevance*), penekanannya pada 1) rencana strategis meliputi: tujuan, sasaran, cara mencapai tujuan dan sasaran (strategi kebijakan, program). dan; 2) rencana kerja (Renja) DPMPTSP meliputi tujuan, sasaran, program dan kegiatan.
 - b) Indikator Efisiensi (*efficiency*), adalah meliputi: (1) input, yang meliputi sarana dan prasarana, Sumber Daya Manusia serta anggaran untuk program/kegiatan. (2) output (keluaran), yang meliputi: target capaian yang telah ditetapkan pada kinerja tujuan organisasi (termasuk SIUP), dan realisasi capaian kinerja tujuan pelayanan terhadap konsumen/pelanggan. Jadi output dibagi dua target capaian, yaitu 1) kuantitas (fisik) yaitu jumlah SIUP yang dihasilkan dalam setiap tahunnya, 2) kualitas pelayanan (non fisik) yang menjadi salah satu tujuan indikator kinerja BBPT/DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo; 3) Hasil /Manfaat SIUP

- c) Indikator efektivitas (*effectiveness*). Indikator efektivitas adalah meliputi:
 - (a) tingkat kesesuaian antara tujuan dengan *intermediate outcome (results)*, yang meliputi program peningkatan pelayanan perijinan pada kegiatan peningkatan koordinasi dan pelaksanaan administrasi pelayanan perijinan usaha ditekankan: percepatan dan kepastian pelayanan perijinan SIUP, koordinasi (perbankan dan dinas/instansi terkait) , peningkatan pada pajak daerah/retribusi pendapatan asli daerah (PAD),
 - (b) *final outcomes/impacts* (dampak): *equity* (keadilan) yang ditimbulkan dari pelayanan yang meliputi *gender equity* (keadilan jender), dan *equity of ethnic groups* (keadilan terhadap kelompok etnik).
 - d) Kegunaan dan berkelanjutan (*utility and sustainability*), adalah meliputi
 - (a) kegunaan yang ditekankan pada: investasi pada usaha (b) berkelanjutan, ditekankan pada peningkatan pendaftaran SIUP.
- 2) Faktor yang pendorong dan penghambat kinerja pelayanan birokrasi sektor publik dalam menerbitkan SIUP:
- a. Karakteristik organisasi, terdiri dari : 1) struktur organisasi, adalah susunan/jumlah dan kompetensi SDM yang terdapat dalam organisasi; 2) Teknologi organisasi. Teknologi organisasi ditekankan pada teknologi yang digunakan dalam memperlancar pelayanan.
 - b. Karakteristik lingkungan, dibagi menjadi: 1) lingkungan eksternal. Lingkungan eksternal di luar batas organisasi yang berpengaruh terhadap organisasi dalam pembuatan keputusan dan pengambilan tindakan. Ditekankan pada pengawasan/kontrol lembaga pengawas & publik; 2) lingkungan internal. Lingkungan internal sebagai suatu iklim organisasi yaitu lingkungan secara keseluruhan dalam lingkungan

organisasi terutama penekanannya pada budaya organisasi yang meliputi tipe karyawan (keterbukaan, dan keramahan), kejelasan peran, sistem insentif.

- c. Karakteristik pekerja. Karakteristik pekerja ditekankan pada jumlah kebutuhan dan kemampuan atau kompetensi tenaga pelayanan serta peningkatan atau pengembangan kapasitas SDM pelayanan.
 - d. Kebijakan & praktek pimpinan. Kebijakan dan praktek pimpinan adalah alat pimpinan untuk mengarahkan setiap kegiatan dalam rangka mencapai tujuan organisasi. Kebijakan dan praktek pimpinan ini ditekankan pada penyusunan tujuan strategis, menciptakan lingkungan prestasi, inovasi organisasi.
- 3) Kualitas pelayanan dalam menyelenggarakan menerbitkan SIUP diukur dengan beberapa indikator:
- a. *Tangibles*, yaitu penekanannya pada kelengkapan, tampilan dan kenyamanan fasilitas sarana dan prasarana.
 - b. *Reliability*, yaitu meliputi (a), kemampuan atau kompetensi petugas pelayanan, (b) kemudahan prosedur dan kejelasan pengaduan pelayanan yang diberikan.
 - c. *Responsiveness*, yang meliputi (a), kemampuan kecepatan dan ketepatan memberikan pelayanan, (b) responsifitas atas kebutuhan dan kepedulian untuk menanggapi keluhan pengguna jasa layanan.
 - d. *Assurance*, yaitu (a) Kepastian pelayanan (kepastian biaya, kejelasan atau kepastian waktu penyelesaian pelayanan), (b) Keadilan untuk mendapatkan pelayanan.

- e. *Emphaty*, yaitu meliputi sikap dan perilaku kesopanan dan keramahan pegawai.
- 4) Mengajukan model kinerja birokrasi pelayanan sektor publik dalam menyelenggarakan Penerbitan SIUP. Model pelayanan publik untuk menerbitkan SIUP yang selama ini berlangsung di Kabupaten Sidoarjo yang merupakan *existing model*, kemudian dianalisis untuk dirumuskan model pelayanan publik bidang perizinan untuk membangun sebuah pelayanan kedepan yang lebih efektif dan yang berkualitas sebagai model rekomendasi kinerja birokrasi pelayanan dalam menyelenggarakan penerbitan SIUP.

3.4. Sumber Data

Sumber data yang utama dalam penelitian ini adalah berupa kata-kata maupun berbagai tindakan dan data dokumentasi yang berkaitan dengan pelayanan berijinan terpadu di Kabupaten Sidoarjo. Seperti apa yang diungkapkan oleh Lofland (1984:47) bahwa sumber data kualitatif adalah berupa kata-kata dan tindakan, sumber data tertulis dan statistik. Sumber data tertulis dan statistik disini antara lain seperti dikumpulkan dari buku standar pelayanan publik (SPP), buku profil perijinan Sidoarjo, buku potensi dan peluang investasi Kabupaten Sidoarjo, Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (Lakip) yang dimiliki oleh BPPT/DPMPTSP, serta data dari BPS Kabupaten Sidoarjo. Sumber data utama yang berupa kata dan tindakan atau perilaku dikumpulkan dari kelompok aparat pelayanan (seperti Kepala Dinas, Sekretaris, Kepala Bidang Perijinan Usaha, Kasubbag Umum dan Kepegawaian, Kasubbag Perencanaan dan Pelaporan dan lainnya), dan pengguna pelayanan yang terkait dengan permasalahan yang diteliti (mereka yang mengurus SIUP besar, menengah, kecil, mikro dan lainnya) .

Selain itu pengamatan juga dilakukan yang berhubungan langsung dengan perilaku pelayanan perijinan SIUP terutama bagian verifikasi, *customer service* (CS), bagian penyerahan SK SIUP dan kondisi lingkungan kantor seperti sarana dan prasarana yang dimiliki. Sumber tertulis yang diperlukan atau dibutuhkan sebagai bahan penelitian adalah seperti buku-buku pustaka, peraturan daerah, peraturan bupati, arsip daerah yang berkaitan dengan pelayanan perizinan perdagangan, arsip kegiatan dapat berupa foto kegiatan maupun berupa dokumen lainnya berupa tulisan seperti laporan-laporan kegiatan yang berkaitan dengan kegiatan peningkatan kinerja pelayanan publik. Sedangkan data statistik adalah berupa data tambahan sebagai pendukung data yang telah terkumpulkan seperti data pegawai, baik yang mengikuti berbagai pelatihan maupun tidak mengikuti serta data yang berasal dari buku Kabupaten Sidoarjo dalam angka. Selain sumber data di atas juga menggunakan sumber data lain berupa data kualitatif yang merujuk pada materi-materi kasar yang dikumpulkan oleh peneliti; data tersebut adalah tertentu yang membentuk dasar analisis (Bogdan & Biklen, 1982). Data tersebut bersumber dari:

3.4.1. Informan Penelitian

Informan yang diambil dalam penelitian ini telah ditentukan dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah pengambilan sampel (informan) secara sengaja sesuai dengan persyaratan (kriteria, ciri-ciri) tertentu dengan pertimbangan tertentu pula. Pertimbangan menggunakan teknik *purposive sampling* dalam penelitian kinerja birokrasi pelayanan dalam sektor publik ini bukan berdasarkan pada aspek keterwakilan populasi didalam sampel melainkan pertimbangan penentuan teknik ini dilakukan

lebih pada kemampuan sampel (informan) untuk memasok informasi selengkap mungkin dan konprehensif kepada peneliti walaupun sampel yang digunakan dalam metode penelitian kualitatif ini adalah sampel kecil. Seperti yang diungkapkan oleh Nasution (2003) bahwa dalam metode kualitatif sampelnya sedikit dan dipilih menurut tujuan (purpose) penelitian.

Bouma (1993: 119) menyatakan bahwa: *“Purposive sampling. Some researchers believing that they can, using judgement or intuition, select the best people or groups to be studied”*. Ini dapat diartikan bahwa *purposive sampling*, peneliti dapat menggunakan pertimbangannya atau intuisinya untuk memilih orang-orang atau kelompok terbaik untuk dipelajari atau memberikan informasi yang akurat. Dengan demikian dapat dipahami bahwa *purposive sampling* memiliki kata kunci: kelompok yang dipertimbangkan secara cermat (intuisi) dan kelompok terbaik atau dinilai dalam penelitian akan memberikan informasi yang cukup, untuk dipilih menjadi responden penelitian

Berdasarkan berbagai konsep diatas bahwa persyaratan informan yang diambil dijadikan sampel penelitian kinerja birokrasi dalam pelayanan sektor publik penyelenggaraan SIUP adalah mereka yang mengetahui seluk-beluk pelayanan SIUP di Kabupaten Sidoarjo. Berdasarkan kriteria tersebut, berdasarkan *purposive sampling* yang digunakan maka jumlah sampel yang diambil sebanyak 45 (empat lima) orang, yang mewakili masing-masing kriteria tersebut.

Dalam penelitian ini yang dijadikan informan adalah tergolong dalam 2 (dua) kategori yang peneliti pilih secara kuota, yaitu: *pertama*, aparat BPPT/DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo yang termasuk di dalamnya pihak manajemen dan pihak staff pemberi layanan; yaitu dengan sumber

informan antara lain para pejabat, yaitu sebanyak 12 pejabat antara lain Kepala Badan/Dinas, Sekretaris, Kepala Bidang Perijinan usaha, Kepala Subag Umum dan Kepegawaian, Kasubag Perencanaan dan pelaporan, Kabid Kelembagaan Disperindag dan ESDM, Kasubag pengaduan Humas Setda Kab. Sidoarjo, Bank BUMN, Kepala desa/Lurah, Kaur dan staf Ekonomi dan Pembangunan Desa/Kelurahan, dan 11 (sebelas) orang staf (pegawai) yang berstatus PNS dan non PNS (kontrak, honorer) yaitu staf perencanaan 3 (tiga) orang, 3 (satu) staf umum dan kepegawaian, 1 (satu) staf bidang perijinan usaha, 1 (satu) staf bagian pelayanan bagian verifikasi, 1 (satu) staf bagian informasi, dan 2 (dua) pelayanan *front office* bagian pendataan dokumen atau bagian pendaftaran perijinan SIUP, bagian penyerahan surat keputusan.

Kedua, penerima atau pengguna layanan. Pengguna pelayanan ini meliputi perantara (calo) perorangan, staf notaris dan pengguna yang mengurus sendiri yaitu terdiri dari; perantara perijinan yang terdiri dari 4 (empat) staf notaris berbeda yang sering dan sedang mengurus SIUP kliennya, perantara (calo) perorangan terdiri 4 orang, dan 16 (enam belas) orang pengguna pelayanan dari pengusaha yang mempunyai berbagai profesi bidang usahanya yang telah mengurus SIUPnya, yang antara lain usaha onderdil/spirpat mobil, usaha garmen, bengkel, bahan pokok, elektronik, pergudangan, kerajinan batik, *handycraft*, rumah makan, jual pakaian, tempat cucian mobil, toko buku, alat-alat tulis, toko bangunan, dan lain-lain.

3.4.2. Peristiwa

Berbagai peristiwa yang diamati secara langsung pada penelitian ini adalah berupa fenomena yang terjadi pada saat proses dan mekanisme pelayanan perijinan berlangsung diberikan oleh petugas ataupun aparat terhadap pengguna layanan perijinan dalam mengurus dokumen-dokumen perijinan SIUP. Data peristiwa ini diperoleh dengan cara melakukan teknik observasi. Dengan teknik observasi dapat diketahui tentang makna tindakan pelaku (obyek individu yang diamati) dapat dipahami dan dimengerti dengan jelas oleh peneliti tentang peristiwa-peristiwa berupa fenomena naturalistik dalam proses pemberian pelayanan perijinan kepada pengguna layanan. Dengan demikian memberikan gambaran yang lebih jelas tentang implementasi pelayanan perijinan penerbitan SIUP di BPPT/DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo.

3.4.3. Dokumen

Berbagai dokumen ataupun catatan tertulis yang dikoleksi selama penelitian berlangsung adalah dokumen yang ada kaitannya atau berhubungan dengan berbagai kebijakan pemerintah pusat dan pemerintah daerah Kabupaten yang terkait dengan perijinan. Dokumen yang telah dimanfaatkan dalam penelitian ini adalah: 1) Dokumen tentang jumlah pengusaha besar, menengah/sedang, kecil dan mikro, jumlah SIUP yang diproduksi dalam pertahunnya, Jumlah target capaian dan realisasi capaian SIUP, jumlah target capaian dan realisasi capaian untuk retribusi PAD; 2) Dokumen sarana dan prasarana yang dimiliki. Data sarana dan prasarana teknologi yang dimiliki; 3) Dokumen data tentang kepegawaian; 4) Peraturan perundang-undangan yang terkait dengan perijinan seperti peraturan pemerintah, Peraturan Menteri,

keputusan menteri, Surat Edaran Menteri, Peraturan Daerah Kabupaten Sidoarjo, dan Peraturan Bupati); 5) Dokumen tentang data pengaduan dan kelembagaannya; 6) Dokumen atau data tentang jumlah nilai investasi, jumlah perkembangan semua ijin yang dikeluarkan dalam pertahunnya, data tentang jenis insentif/TPP (tunjangan perbaikan penghasilan); 7) Dokumen tentang rencana strategis, data tentang inovasi pelayanan, data tentang prosedur dan alur mekanisme pelayanan penerbitan SIUP, data tentang alur mekanisme penanganan pengaduan masyarakat; 8) Dokumen tentang laporan tahunan berupa LAKIP BPPT/DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo tahun 2016, buku potensi dan peluang investai Kabupaten Sidoarjo, buku profil perijinan Sidoarjo, buku standar pelayanan publik, leaflet yang diterbitkan oleh BPPT/DPMPTSP Kabupaten Sidorjo dan file-file manual maupun digital di website BPPT/DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo. Berbagai dokumen tersebut diseleksi sesuai dengan permasalahan, tujuan dan fokus yang telah ditentukan dalam penelitian ini.

3.5. Prosedur dan Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data mengikuti pendapat Miles dan Huberman (1994) bahwa teknik pengumpulan data yang lazim digunakan dalam penelitian kualitaif adalah wawancara mendalam, dan studi dokumentasi. Pada proses pengumpulan data, pendekatan manusiawi antara peneliti dan sumber data (informan) menjadi instrumen utama. Dengan menggunakan informan sebagai fokus subyek penelitian maka dalam pengumpulan data mengacu pada anggapan bahwa sumber data dapat memberikan respon berupa tanda, penyesuaian, dan respon terhadap lingkungan yang ada. Didalam proses pengumpulan data di lapangan informan memiliki fleksibilitas atau kelenturan

yang tinggi, oleh karena itu komponen yang menjadi perhatian berikutnya selama penelitian berlangsung adalah: (1) Informan penelitian dipandang sebagai satu keutuhan, perhatian terhadap informan mencakup daya imajinasi dan kreativitas. Konteks keutuhan pandangan informan penelitian ini kemudian direkonstruksi dari segala macam signal yang dikeluarkan oleh informan tersebut. (2) Perluasan penelitian dilakukan dengan mengembangkan cara penggalian yang lebih intensif terhadap subyek atau informan yang ditelitinya. (3) Melakukan proses data secepatnya sejalan dengan perkembangan hasil temuan selama di lapangan. (4). Mengklasifikasi data dengan segera dan menanggapi langsung pada subyek atau informan, sehingga keutuhan informasi yang ditangkap, baik secara langsung maupun tidak langsung dapat dikonfirmasi sehingga akan dijamin validitas datanya.

Untuk mengumpulkan data ada tiga kegiatan yang dilakukan oleh peneliti. Ketiga kegiatan tersebut yaitu, (1) tahap proses memasuki lokasi penelitian, dalam proses ini peneliti mengurus hal-hal yang terkait dengan prosedur izin penelitian yang merupakan proses awal dilakukan penelitian dengan tujuan agar tercipta suasana yang kondusif pada obyek yang diteliti. Hal ini merujuk pendapat Nasution (1992) yang menyatakan bahwa diperlukan pertimbangan-pertimbangan yang dapat memperlancar dan mendukung penelitian, yaitu peneliti berusaha memupuk dan memelihara kepercayaan kepada orang di lapangan, dan menjalin hubungan dengan orang yang bisa memberikan informasi yang diperlukan; (2) tahap ketika peneliti berada di lokasi penelitian, dalam tahap proses ini peneliti mulai melakukan komunikasi dengan tujuan untuk membangun kepercayaan pada informan-informan yang dijadikan sumber-sumber informasi untuk memperoleh data dalam penelitian. Dalam tahap ini

mengikuti apa yang disarankan oleh Bogdan & Taylor (1992) bahwa supaya peneliti ikut membaur dengan situasi tempat yang diteliti dan menjadi bagian dari mereka secara alami serta tetap bersikap netral; (3) dan tahap yang terakhir adalah tahap pengumpulan data (Milles and Huberman, 1994). Pada tahap ini, pengumpulan data dilakukan secara menyeluruh dan lengkap melalui informan terhadap data-data yang relevan dengan permasalahan penelitian ini. Dalam tahap pengumpulan data, peneliti menggunakan teknik *triangulation* (trianggulasi) dengan tujuan agar peneliti memperoleh data yang lengkap.

3.5.1. Instrumen Penelitian

Dalam penelitian kualitatif instrumen pokok (utama) adalah peneliti sendiri (Miles & Huberman, 1994; Bogdan & Biklen, 1998; Nasution, 1996; Islamy, 2001, Moleong, 2011). Lincoln dan Guba (1985:39) mengemukakan pandangan tentang instrumen dalam penelitian kualitatif dengan mengemukakan bahwa para naturalis menggunakan dirinya juga orang lain sebagai instrument pengumpul data utama. Alasan utama bahwa: (a) manusia sebagai instrumen mempunyai kemampuan beradaptasi untuk menghadapi dan menyesuaikan dengan ragam realitas, (b) instrumen manusia itu dapat menangkap dan mengevaluasi makna interaksi yang berbeda, (c) manusia dapat mengapresiasi dan menilai gangguan instrumen yang mengintervensi dalam saling terbentuknya elemen-elemen lain, dan (d) semua instrumen berdasarkan nilai (*value-based*) dan berinteraksi dengan nilai-nilai lokal tetapi hanyalah manusia dalam suatu posisi untuk mengidentifikasi dan mempertimbangkan bias-bias yang dihasilkan. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan pendekatan naturalistik untuk mencari dan menemukan pengertian atau pemahaman tentang fenomena dalam suatu latar yang berkonteks khusus (Moleong, 2011:5).

3.5.2. Wawancara

Teknik wawancara mendalam (*indepth interview*) peneliti memahami lebih mendalam persoalan kinerja pelayanan perijinan SIUP yang terutama terkait dengan respon pengguna layanan publik maupun respon aparat pemberi layanan kepada pengguna layanan. Dengan demikian dengan menggunakan teknik wawancara mendalam ingin mendapatkan informasi yang mendalam, seperti diungkapkan oleh Alwasilah (2002) bahwa peneliti bisa mendapatkan informasi yang mendalam (*in-depth information*) melalui teknik wawancara. Hal ini dimaksudkan peneliti mencari informan dengan kriteria yang telah ditetapkan sebanyak-banyaknya untuk diwawancarai sampai terjadi kejenuhan data, sehingga tidak ada lagi variasi data yang diberikan oleh informan. Hal ini sejalan dengan Lincoln & Guba (1985) yang menyatakan bahwa tujuan memperoleh variasi sebanyak-banyaknya hanya dapat dicapai apabila pemilihan satuan sample dilakukan jika satuan sebelumnya sudah dijaring dan dianalisis; setiap satuan berikutnya dapat dipilih untuk memperluas informasi yang telah diperoleh terlebih dahulu sehingga dapat dipertentangkan atau diisi dengan adanya kesenjangan informasi yang ditemui sehingga variasi data yang diberikan oleh informan tidak ada lagi dan menuju pada kejenuhan data penelitian. Dalam konteks penelitian ini wawancara dilakukan terhadap pejabat BPPT/DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo dan staff, Pejabat Desa/Kelurahan dan pengguna pelayanan. Pejabat BPPT/DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo yaitu Kepala BPPT/DPMPTSP, Sekretris Badan, Kepala Bidang Perijinan Usaha, Kasubag Umum dan Kepegawaian, Kasubbag Perencanaan dan Pelaporan. Sedangkan staf BPPT/DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo yang diwawancarai antara lain 2 (dua) staff Perencanaan dan Pelaporan, 2 staf bidang perijinan usaha, 2 staff Tata

Usaha dan Kepegawaian, 5 staf Tata Usaha dan kepegawaian yang memberikan pelayanan langsung kepada pengguna pelayanan, yaitu terdiri dari 1 staf administrasi, 1 (satu) staf bagian pelayanan bagian verifikasi, 1 (satu) staf bagian informasi, dan 2 (dua) pelayanan *front office* bagian pendataan dokumen atau bagian pendaftaran perijinan SIUP, bagian penyerahan surat keputusan.

Sedangkan aparat desa/kelurahan yang diwawancarai adalah kepala desa/lurah, 2 Kaur/Kasi dan staf ekonomi dan pembangunan desa/kelurahan. Selain itu peneliti melakukan wawancara dengan Kabid Kelembagaan Disperindag dan ESDM, Kasubag pengaduan Humas Setda Kab. Sidoarjo, Bank BUMN. Peneliti juga wawancara dengan pengguna yang meliputi perantara (calo) perorangan, staf notaris dan pengguna yang mengurus sendiri yaitu terdiri dari perantara perijinan yang terdiri dari 5 (empat) staf notaris berbeda yang sering dan sedang mengurus SIUP kliennya, perantara (calo) perorangan terdiri 4 orang, dan 18 (enam belas) orang pengguna pelayanan dari pengusaha yang mempunyai berbagai profesi bidang usahanya yang telah mengurus SIUPnya, yang antara lain usaha onderdil/spirpat mobil, usaha garmen, bengkel, bahan pokok, elektronik, pergudangan, kerajinan batik, *handycraft*, rumah makan, jual pakaian, tempat cucian mobil, toko buku, alat-alat tulis, toko bangunan, dll.

3.5.3. Observasi

Penelitian yang dilakukan peneliti adalah kualitatif dalam upaya memperoleh data bergantung pula pada hasil observasi. Manfaat dari observasi menurut Sugiono (2005) ada enam (6) hal yaitu: (1) peneliti akan lebih mampu memahami konteks data dalam keseluruhan situasi; (2) akan diperoleh pengalaman langsung, sehingga memungkinkan peneliti menggunakan

pendekatan induktif. Pendekatan induktif membuka kemungkinan melakukan penemuan dan *discovery*; (3) peneliti dapat melihat hal-hal yang kurang atau tidak diamati orang lain, khususnya orang berada dalam lingkungan itu, karena telah dianggap biasa dan karena itu tidak akan terungkap dalam wawancara; (4) peneliti dapat menemukan hal-hal yang sedianya tidak akan terungkap oleh informan dalam wawancara; (5) peneliti dapat menemukan hal-hal yang diluar persepsi informan, sehingga peneliti memperoleh gambaran yang lebih komprehensif; (6) melalui pengamatan di lapangan, peneliti tidak hanya mengumpulkan data yang kaya, tetapi juga memperoleh kesan-kesan pribadi, dan merasakan suasana situasi sosial yang diteliti.

Teknik observasi peneliti gunakan dalam rangka mengumpulkan data terhadap pola-pola dan proses jalur birokrasi dan mekanisme pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa layanan perijinan. Dengan teknik observasi lebih memungkinkan peneliti untuk menarik inferensi (kesimpulan) makna dan sudut pandang informan, kejadian, peristiwa ataupun proses yang diamatinya. Selanjutnya hasil observasi menemukan sumber informasi, yaitu ditemukannya peristiwa-peristiwa yang mencakup segala sesuatu yang terjadi dan berhubungan dengan fenomena naturalistik dalam proses pemberian pelayanan kepada pengguna layanan perijinan SIUP.

Observasi (pengamatan) yang telah dilakukan oleh peneliti selama di lapangan antara lain adalah: 1) Pengamatan dilakukan terhadap sikap dan perilaku pegawai *front office* (garis depan) utamanya *costumer service* yang meliputi pegawai penerima tamu, bagian verifikasi data, penerima berkas dan pendataan/pendaftaran yang terdiri dari 4 orang, bagian menyerahkan produk pelayanan berupa SIUP dalam menerima dan memperlakukan pengguna

pelayanan BPPT/DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo; 2) Pengamatan terhadap desain, tata letak dan pengelolaan fasilitas, pengamatan desain terhadap ruang pelayanan, sarana dan prasarana papan informasi dan lain-lainnya yang dimiliki oleh BPPT/DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo; 3) Pengamatan tata letak ruang pelayanan, sarana dan prasarana penunjang lainnya seperti tata letak untuk memberi hiburan kepada pengunjung pelayanan seperti televisi, majalah/koran, tempat burung peliharaan, letak toilet dan sebagainya yang ada di BPPT/DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo; 4) pengamatan terhadap kebersihan lingkungan pelayanan; 5) Pengamatan terhadap orang yang menerima pengaduan terhadap peristiwa pengaduan secara langsung yang dilakukan oleh pengguna pelayanan.

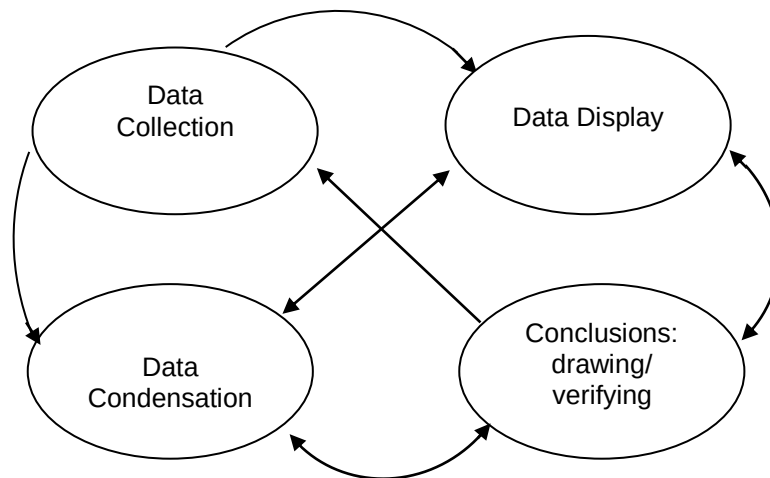
3.5.4. Dokumentasi

Peneliti dalam mengumpulkan data melalui teknik dokumentasi digunakan yang bertujuan untuk mengumpulkan informasi dan data sekunder yang berkaitan dengan regulasi, kebijakan-kebijakan pemerintah pusat dan daerah yang berkaitan dengan pelayanan perijinan, peraturan daerah, keputusan ataupun peraturan Bupati Sidoarjo, data pengguna layanan dan sebagainya berkaitan dengan permasalahan penelitian ini. Selain itu teknik dokumentasi digunakan untuk memperoleh data sekunder yang tersedia di BPPT/DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo yang meliputi: 1) Rencana strategis lembaga; 2) Struktur organisasi; 3) Visi dan misi organisasi; 4) Mekanisme dan prosedur pelayanan penerbitan SIUP; 5) Kegiatan atau program kerja dan prestasi.

3.6. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data penelitian ini menggunakan metode analisis model interaktif dari Miles dan Huberman (2014), dengan tujuan untuk mengkaji secara diskursif berbagai persoalan yang berkaitan dengan kinerja birokrasi pelayanan perijinan SIUP di BPPT/DPMPTSP Kabupaten Sidorarjo. Dalam penelitian kualitatif analisis data berlangsung dilakukan sejak awal hingga sepanjang proses penelitian berlangsung. Data yang diperolehnya dianalisis secara induktif untuk menemukan kategori data agar dapat disusun suatu kesimpulan sementara yang kemudian untuk dimodifikasi dan dikembangkan dari kasus-kasus yang ditemui. Analisis data secara induktif sejalan dengan Moleong (2011:10) yang menyatakan bahwa analisis data secara induktif digunakan karena. *Pertama*, proses induktif lebih dapat menemukan kenyataan-kenyataan jamak sebagai yang terdapat dalam data. *Kedua*, analisis induktif lebih dapat membuat hubungan peneliti-responden menjadi eksplisit, dapat dikenal, dan akuntabel. *Ketiga*, lebih dapat menguraikan latar secara penuh dan dapat membuat keputusan–keputusan tentang dapat-tidaknya pengalihan pada suatu latar lainnya. *Keempat*, analisis induktif lebih dapat menemukan pengaruh bersama yang mempertajam hubungan-hubungan. *Kelima*, dapat memperhitungkan nilai-nilai secara eksplisit sebagai bagian dari struktur analistik.

Teknik analisis data menggunakan analisis model interaktif dengan tiga komponen yang penting, bahwa analisis terdiri dari dan tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu data *condensation*, data *display*, dan *conclusions:drawing/verification* (Miles & Huberman, 2014). Skema analisis model interaktif dapat dilakukan sebagaimana dalam gambar berikut ini:



Gambar. 3.1. *Component of Data Analysis: Interactive Model*

Sumber: Matthew B. Milies, A. Michael Huberman, Johnny Saldana (2014)

Dalam penelitian ini, sebelum analisa data dilakukan terlebih dahulu dilakukan pengumpulan data. Tahap pengumpulan data. Data yang diperlukan dalam penelitian dikumpulkan melalui metode yang telah digunakan antara lain seperti misalnya observasi, wawancara, dokumentasi yang kemudian diproses untuk kegiatan selanjutnya. Pengumpulan data harus mengacu pada fokus yang jelas terutama fokus pada permasalahan penelitian. Sebenarnya pada saat melakukan pengumpulan data berlangsung juga reduksi data (dari proses pemilihan, menyederhanaan, pemusatan perhatian pengabstrakan dan transformasi data yang berupa masih kasar.

Setelah pengumupulan data selesai dilakukan analisis data. Dalam analisis interaktif terdapat kegiatan yang harus dilakukan secara terus menerus dan secara berulang-ulang yaitu data condensation, penyajian data (*data display*) dan penarikan kesimpulan (*conclusions:drawing/verifying*).

1. *Data Condensation*. Hal ini dapat diartikan bahwa selama pengumpulan data yang berlangsung, terjadilah suatu tahapan yang dinamakan tahapan

condensation. Dalam tahapan *condensation* yaitu membuat suatu ringkasan hasil wawancara yang dilakukan baik melalui perekaman, maupun tertulis terhadap para pejabat maupun staf BPPT/DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo, dan pejabat keluraha/desa dan staff, serta pengguna pelayanan perijinan SIUP; mengkode dalam penelitian ini adalah memilah-milah atau memberi kode mana yang masuk dalam kinerja pelayanan disesuaikan dengan fokus penelitian yang peneliti telah ditetapkan; menelusur tema; membuat partisi atau pemisahan-pemisahan disesuaikan dengan fokus penelitian tentang kinerja pelayanan SIUP di Kabupaten Sidoarjo; menulis memo selama wawancara dilakukan dengan para pejabat atau staff dan pengguna pelayanan SIUP. *Data condensation* (proses-transformasi) berlangsung atau berlanjut secara terus sesudah penelitian lapangan hingga tersusunya sebuah laporan akhir.

2. Penyajian data/*data display*. Penyajian data adalah penyusunan sekumpulan data atau informasi yang memungkinkan sebagai dasar untuk pengambilan keputusan dan tindakan. Kemudian data ditampilkan dalam bentuk tabel terutama capaian pelayanan penerbitan SIUP dalam kurun waktu satu tahun, target dan realisasi keuangan untuk pemasukan PAD Kabupaten Sidoarjo, rekapitulasi pengaduan pelayanan perijinan di BPPT/DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo. Kemudian disajikan dalam bagan terutama proses kepengurusan SIUP, alur mekanisme penanganan pengaduan pelayanan serta uraian-uraian yang selaras dengan kerangka yang digunakan, tersusun secara rapi, dengan memperhatikan masalah penelitian dan fokus penelitian, sehingga menjadi kumpulan informasi yang bermakna dan memudahkan untuk penarikan kesimpulan penelitian yang baik dan benar.

3. Penarikan kesimpulan/*conclusions:drawing/verification*. Sesuai dengan penelitian kualitatif, peneliti lebih menekankan pada analisis data yang diperoleh dari hasil wawancara terbuka dan paradigma interpretatif. Teknik ini dilakukan dengan maksud agar peneliti dapat memahami apa yang ada dalam pikiran subyek penelitian utama mereka yang dijadikan *key person* sebagai informan utama, yaitu utamanya para pejabat di lingkungan BPPT/DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo.

Analisa data dilakukan di lapangan terdiri dari dua bagian, adalah: 1) menggambarkan atau mendeskripsikan tentang latar belakang pengamatan, tindakan dan pembicaraan yang dilakukan oleh pengguna pelayanan maupun aparat pelayanan. 2) analisa data berupa refleksi dari pendapat, komentar, atau gagasan dan penafsiran oleh peneliti terhadap temuan di lapangan selama penelitian berlangsung.

Kemudian analisa juga dilakukan setelah meninggalkan lapangan yang diarahkan pada pembuatan kategori temuan, yaitu seperti yang dikelompokkan dalam kinerja birokrasi pelayanan sesuai dengan fokus penelitian, faktor pendorong dan penghambat kinerja pelayanan, kualitas pelayanan publik, Peraturan Bupati Sidoarjo yang mengatur sistem dan prosedur yang berlaku atau dikembangkan dalam memberikan pelayanan perijinan SIUP BPPT/DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo. Hasil akhir dari analisis ini adalah diharapkan temuan tentang suatu model proses pelaksanaan pelayanan perijinan dalam menerbitkan SIUP.

Kemudian berikutnya deskripsi dari hasil wawancara dan observasi lapangan diorientasikan pada tujuan penelitian, yang termasuk dari hasil-hasil pemikiran atau hasil dari refleksi peneliti dilakukan kondensasi data dalam bentuk pokok-pokok tujuan penelitian yang kemudian data tersebut selanjutnya disajikan

atau disuguhkan dalam bentuk naratif yang bertujuan untuk memperjelas atau rasionalisasi data tersebut. Tujuan dari pada proses *condensation* (kondensasi) adalah bertujuan untuk menggolongkan, mengarahkan, membuang hal-hal (data) yang tidak perlu, mengorganiasi bahan empirik yang ada di lapangan sehingga dapat diperoleh kategori-kategori tematik. Bila kemudian ternyata data yang diperoleh atau disajikan masih ada yang kurang, peneliti melakukan pengumpulan data lagi lapangan sampai data yang diperlukan untuk penelitian lengkap.

Dalam rangka untuk kepentingan pembuatan laporan penelitian, peneliti melakukan penyortiran data dan penarikan kesimpulan terhadap data yang diperoleh selama penelitian di BPPT/DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo ataupun yang terkait dengan kinerja BPPT/DPMPTSP dalam pelayanan sektor publik dalam menyelenggarakan atau menerbitkan SIUP. Dalam suatu proses penarikan kesimpulan dilakukan setelah verifikasi terus menerus sepanjang proses penelitian berlangsung, berawal sejak memasuki lapangan, pengumpulan data, analisis data mencari pola atau tema hubungan, menjadi dasar untuk mengambil suatu keputusan. Dalam penarikan kesimpulan berusaha memahami persoalan penelitian secara sistematis, pemahaman yang mengkristal atas dasar interpretasi peneliti dan didiskusikan dengan berbagai teori yang relevan sehingga dapat ditarik suatu kesimpulan dari masing-masing atau setiap fokus penelitian, bahkan pada sub fokus penelitian sehingga dapat menjawab permasalahan penelitian.

3.7. Keabsahan Data

Penelitian kualitatif data yang dikumpulkan perlu dilihat bagaimana derajat kepercayaannya (*credibility*). Oleh karena itu kebenaran data menentukan bahwa metode yang dilakukan sepenuhnya adalah benar dan tepat, kesalahan metode berdampak terhadap perolehan data yang tidak relevan dengan permasalahan penelitian. Keabsahan data menjadi sangat penting dalam sebuah penelitian kualitatif. Oleh karena itu keabsahan data penelitian kualitatif ini berafeliasi pada konsep Islamy, dkk (2001), Lincoln dan Guba (1984) Moleong (1990) dan Nasution (1998), Emzir (2010) bahwa dalam pemeriksaan data melalui empat (4) kriteria: kredibilitas, transferabilitas, dependabilitas, dan konfirmabilitas.

3.7.1. Kredibilitas (*credibility*)

Dalam rangka untuk meningkatkan kredibilitas (kepercayaan) dalam penelitian ini, dilakukan observasi dan triangulasi, triangulasi dilakukan dengan pengecekan anggota dan diskusi dengan rekan sejawat (Lincoln & Guba, 1985). Triangulasi dimaksudkan adalah teknik pemeriksaan keabsahan data kepada informan lain (triangulasi sumber). *Triangulation* adalah proses penguatan bukti dari individu-individu yang berbeda, jenis data dalam deskripsi dan tema-tema dalam penelitian kualitatif (Emzir, 2010:82). Untuk memperoleh informasi yang lebih lengkap dalam penelitian ini dan untuk memperoleh derajat kepercayaan terhadap data penelitian tersebut di atas diperoleh dengan cara: a). memperbanyak waktu di lapangan untuk memperoleh informasi yang lebih lengkap di BPPT/DPMPTSP kabupaten Sidoarjo; b) dengan melakukan pengamatan (*observation*) secara terus menerus dan secara bersungguh-sungguh sehingga lebih mengenal fenomena sosial yang ditelitinya; c)

melakukan triangulasi (*triangulation*) sehingga memperoleh data yang bervariasi dan lengkap. Triangulasi dilakukan adalah untuk meng*crosscheck* terhadap berbagai sumber data yang sekiranya dapat diakses oleh peneliti. Untuk mengecek sumber data dengan menggunakan teknik *snow-ball*, yaitu suatu teknik mendapatkan informan dipilih secara bergulir. d) diskusi dengan teman sejawat (*peer debriefing*) untuk memberi masukan/pendapat, mengkritik dari awal hingga akhir penelitian. Diskusi dilakukan dengan teman-teman peneliti yang memiliki kompetensi dan orang-orang yang mempunyai banyak pengetahuan berkaitan dengan penelitian ini. Teman-teman sejawat yang diajak berdiskusi antara lain para peneliti senior yang berada di lingkungan Badan Penelitian dan Pengembangan Provinsi Jawa Timur, teman-teman mahasiswa Program Doktor Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang baik yang senior maupun seangkatan dengan peneliti.

Dalam penelitian ini untuk meningkatkan derajat kepercayaannya (*credibility*), menggunakan model triangulasi. Peneliti menggunakan triangulasi sebagai teknik untuk mengecek keabsahan data yang diperolehnya. Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain dalam membandingkan hasil wawancara terhadap objek penelitian (Moloeng, 2004:330). Seperti yang diungkapkan (Nasution, 2003:115) bahwa triangulasi dapat dilakukan dengan menggunakan teknik yang berbeda yaitu wawancara, observasi dan dokumen. Triangulasi digunakan untuk mengecek kebenaran data juga dilakukan untuk memperkaya data dari studi dokumentasi, observasi yang diperoleh kemudian dilakukan pengecekan kembali dengan wawancara dengan staff/pejabat yang berwenang yang ada di lingkungan BPPT/DPMPSTP

Kabupaten Sidoarjo, seperti pengecekan terhadap dokumen tentang sarana dan prasarana, system teknologi, target realisasi kinerja pelayanan yang disodorkan perlu dicek apakah berfungsi dengan baik atau tidak kepada pejabat dengan melakukan wawancara. Dari hasil pengecekan melalui wawancara perlu dilakukan observasi maupun dokumentasi. Ketika menggunakan metode pengamatan peneliti tidak sekedar mengamati tanpa menanyakan informan kepada staff/pejabat ataupun pengguna pelayanan mengenai tindakannya (melakukan wawancara), bahkan menggunakan dokumen untuk mendukung data yang diperoleh melalui wawancara tersebut.

3.7.2 Transferabilitas (*transferability*)

Keteralihan atau transferabilitas (validitas eksternal) merupakan pertanyaan atau persoalan empirik yang membutuhkan jawaban dari para pembaca laporan hasil penelitian. Keteralihan dapat dilihat apabila pembaca merasa memperoleh pengetahuan dan pemahaman tentang topik penelitian. Pendekatan yang digunakan untuk membangun transferabilitas (keteralihan) temuan penelitian dengan cara memperkaya wacana ilmiah dan membandingkan dengan penelitian yang relevan. Oleh karena itu, teknik ini mengharuskan peneliti melaporkan hasil penelitian seteliti dan secermat mungkin yang sesuai dan menggambarkan dengan konteks tempat penelitian dilaksanakan di BPPT/DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo sesuai dengan permasalahan yang diteliti yaitu kinerja birokrasi pelayanan perijinan pada BPPT/DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo dalam menyelenggarakan perijinan SIUP, faktor-faktor apa saja yang mendorong dan menghambat kinerja pelayanan BPPT/DPMPTSP dalam menyelenggarakan pelayanan perijinan SIUP dan kualitas pelayanan

BPPT/DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo dalam menyelenggarakan penerbitan SIUP. Para pembaca laporan penelitian ini utamanya tim pembimbing disertasi dan teman sejawat peneliti untuk memberi masukan terhadap hasil penelitian tersebut.

3.7.3. Dependabilitas (*dependability*)

Ketergantungan (*dependabilitas*) merupakan kriteria untuk menilai apakah proses penelitian dilakukan secara konsisten mulai dari pengumpulan data, pembentukan dan penggunaan konsep-konsep dan dalam membuat tafsiran serta mengambil kesimpulan penelitian. *Dependability* ialah kreteria dalam rangka untuk menilai apakah proses penelitian yang dilakukan bermutu atau tidak. Dependabilitas ini merupakan cerminan standar *reliability*. *Standart reliability* akan tercapai bila dilakukan pemeriksaan yang menyeluruh secara cermat dari proses maupun sampai hasil (Moleong, 2006). Aspek dependabilitas penelitian ini dapat dipenuhi dengan mengkonsultasikan secara terus menerus konsep yang dihasilkan di lapangan dengan tim pembimbing, dan harus diaudit pula. Sedangkan auditor *dependability* penelitian adalah pembimbing disertasi masing-masing: Prof. Dr. Abdul Hakim, M.Si selaku Promotor, Dr. Tjahjanulin Domai, MS selaku Ko-Promotor 1 dan Dr. Hermawan, S.IP., M.Si selaku Ko-Promotor 2.

3.7.4. Konfirmabilitas (*confirmability*)

Konfirmabilitas adalah kriteria untuk membuktikan kebenaran hasil penelitian dengan cara melihat kesesuaian data lapangan, menilai kualitas hasil penelitian dengan model perekaman pada proses pelacakan data dan informasi. Konfirmabilitas penelitian dilakukan dengan cara mencocokkan kembali proses

pengambilan data, mencocokkan satu demi satu proses penarikan kesimpulan sesuai dengan kaidah ilmiah, meminta konfirmasi dari para informan kunci yang telah diwawancarai, dan mengkaji ulang laporan penelitian sementara yang telah disusun. Untuk memastikan hasil penelitian ini benar-benar dari data penelitian dan kesimpulan yang ditarik berdasarkan data yang ada, maka dalam memastikan ini tidak lepas dari konsultasi dengan tim pembimbing disertasi. Peneliti konsultasi dengan Promotor dan Ko-Promotor dilakukan secara informal maupun formal melalui sidang komisi hasil penelitian kemudian dilanjutkan dengan tahap seminar hasil penelitian. Kemudian dari hasil seminar penelitian dikonsultasikan secara terus menerus dengan tim pembimbing baik informal maupun formal melalui sidang komisi kelayakan ujian disertasi. Dari berbagai tahapan tersebut tim pembimbing yaitu Promotor dan Ko-Promotor telah memastikan bahwa hasil penelitian benar-benar berasal dari data dan berusaha menelaah keabsahan data penelitian apakah sudah memadai atau belum sehingga layak untuk diujikan. Untuk melihat kepastian dan obyektivitas hasil penelitian didasarkan pula audit atau pemeriksaan yang cermat oleh tim pembimbing disertasi. Sebagai auditor dan sekaligus sebagai pembimbing disertasi yaitu masing-masing Prof. Dr. Abdul Hakim, M.Si selaku Promotor, Dr. Tjahjanulin Domai, MS selaku Ko-Promotor 1 dan Dr. Hermawan, S.IP., M.Si selaku Ko-Promotor 2.