

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1. Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif analisis. Penelitian deskriptif terbatas pada usaha mengungkapkan suatu masalah atau keadaan sebagaimana adanya, sehingga hanya merupakan penyingkapan fakta. Pendapat lainnya menyebutkan bahwa penelitian deskriptif adalah penelitian yang bertujuan mendeskripsikan atau menjelaskan sesuatu hal apa adanya (Irawan, 2004:60). Sedangkan menurut Singarimbun (1998:3), penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan berkenaan dengan suatu variabel. Variabel yang disoroti dalam penelitian ini adalah Bagaimana menentukan strategi peningkatan kinerja pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Medan Barat dengan menggunakan Analisis SWOT.

Metode pengumpulan data dilakukan dengan cara studi lapangan yakni Wawancara dan Observasi pada masyarakat pengguna jasa pelayanan pada umumnya serta studi pustaka yang erat kaitannya dengan masalah yang diteliti serta pengumpulan data dari dokumen yang terdapat pada Kantor Kecamatan Medan Barat. Data yang diperoleh akan dianalisis dengan menggunakan metode Analisis SWOT yakni dengan memperhatikan Kekuatan (*Strength*), Kelemahan (*Weakness*), Peluang (*Oppurtunity*) dan Ancaman (*Threat*) pada Kantor Kecamatan Medan Barat.

### 3.2. Tempat dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian dilaksanakan di Kantor Kecamatan Medan Barat dan Waktu Penelitian  $\pm$  2 bulan.

### 3.3. Defenisi Operasional

Dalam penelitian ini terdapat defenisi operasional terhadap yang diamati diantaranya adalah :

- a. S = **Strength** adalah kondisi internal yang menunjang suatu organisasi untuk mencapai objektif yang diinginkan
- b. W = **Weakness** adalah kondisi internal yang menghambat suatu organisasi untuk mencapai objektif yang diinginkan
- c. O = **Opportunity** adalah kondisi eksternal yang menunjang suatu organisasi untuk mencapai objektifnya
- d. T = **Threat** adalah kondisi eksternal yang menghambat suatu organisasi untuk mencapai objektifnya.

### 3.4. Sumber Data

Dalam penelitian ini pihak yang dijadikan sumber data adalah pihak-pihak yang dianggap sebagai informasi kunci (key-informan). Lebih jelasnya kunci informasi penelitian ini adalah dalam menjelaskan bagaimana kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan pegawai pada Kantor Camat Medan Barat Kota Medan, maka data yang diperlukan sebagai berikut :

- a. Data Umum (Sekunder) adalah data yang diperoleh tidak secara langsung dari sumbernya, melalui dokumen-dokumen atau catatan tertulis. Data yang tertulis yang bersumber pada dokumen, sehingga disebut data dokumenter, yaitu data

atau gambaran tentang lokasi penelitian, yang meliputi : keadaan geografis, demografi, ekonomi dan sosial budaya baik yang berupa data statis maupun yang bersifat dinamis.

- b. Data Khusus (Primer) adalah data yang secara langsung diperoleh dari sumbernya, melalui observasi dan wawancara dengan sumber informasi terpilih. Dalam menentukan informan dalam penelitian ini adalah orang-orang yang dianggap memiliki informasi kunci (key informan) yang dibutuhkan di wilayah penelitian. Selanjutnya dalam pengambilan informasi.

Maka dari itu, spesifikasi dari informan penelitian tidak dijelaskan secara rinci, tetapi berkembang sesuai dengan data yang didapat untuk dianalisis selanjutnya. Adapun yang menjadi key informan dalam penelitian ini adalah Camat Medan Barat Kota Medan. Untuk mengetahui secara cermat dan menyeluruh tentang kinerja pelayanan Aparatur Kantor Camat Medan Barat, subyek informan lainnya didasarkan kebutuhan pada saat pengumpulan data di lapangan. Kebutuhan yang dimaksud adalah ketika pengumpulan data dilakukan secara lebih mendalam dan hanya subyek penelitian tertentu yang dapat memberikan datanya, karena penelitian ini ingin menggali informasi sebanyak-banyaknya.

### **3.5. Teknik Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti, meliputi :

1. Data Primer, yakni Data yang diperoleh secara langsung dari objek penelitian dengan cara :

- a. Wawancara merupakan wawancara secara terstruktur dengan menggunakan daftar pertanyaan yang telah dipersiapkan sebelumnya. Wawancara ditujukan kepada pihak - pihak yang berkaitan dalam objek penelitian Aparatur Kantor Kecamatan Medan Barat.
  - b. Observasi merupakan Pengumpulan data dengan melakukan pengamatan secara langsung terhadap aktivitas yang dilakukan oleh pegawai pada Kantor Kecamatan Medan Barat.
2. Data Sekunder, yakni Data yang dikumpulkan dengan mencari dokumentasi dari Kantor Kecamatan Medan Barat.

### **3.6. Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Diagram Analisis SWOT, Matriks Eksternal dan Matriks Internal, Berdasarkan matriks SWOT tersebut dapat disusun empat strategi utama yaitu : SO (*Strengths, Opportunities*), WO (*Weakness, Opportunities*), ST (*Strengths, Threats*), dan WT (*Weakness, Threats*).

Pengertian mengenai kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman dalam lingkungan organisasi (Wahyudi, 1996), adalah :

1. *Strength* (kekuatan) adalah suatu keunggulan sumber daya yang berlimpah yang belum terjalin secara optimal sehingga memberikan kemungkinan suatu organisasi untuk dapat lebih meningkatkan kinerjanya dalam pelayanan.
2. *Weakness* (kelemahan) adalah keterbatasan atau kekurangan dalam sumber daya manusia serta ketrampilan dalam dan kemampuan yang secara serius menghalangi kinerja efektif suatu organisasi.

3. *Opportunities* (peluang) adalah suatu yang menguntungkan dalam organisasi.
4. *Threats* (ancaman) adalah situasi utama yang tidak menguntungkan dalam suatu organisasi.

Teknik Analisis SWOT merupakan tahap awal upaya untuk menemukan isu strategis yang nantinya berkaitan dengan penemuan strategi pengembangan organisasi publik. Beberapa strategi yang diperoleh dari teknik Analisis SWOT adalah sebagai berikut :

1. Strategi SO (*Strength Opportunity*) : Memanfaatkan internal untuk memperoleh keuntungan dari peluang yang tersedia di lingkungan eksternal.
2. Strategi WO (*Weakness Opportunity*) : Memperbaiki kelemahan internal dengan memanfaatkan peluang yang ada di lingkungan luar.
3. Strategi ST (*Strength Threat*) : Menggunakan kekuatan yang dimiliki untuk menghindari ancaman yang datangnya dari lingkungan luar.
4. Strategi WT (*Weakness Threat*) : Memperkecil kelemahan internal dan menghindari ancaman yang datangnya dari lingkungan luar.

Berkaitan dengan faktor-faktor yang mempengaruhi tujuan organisasi, Mulyadi (2000) mengemukakan bahwa untuk mencapai tujuan organisasi, manajemen perlu memperhatikan 2 faktor pokok yaitu faktor eksternal yang tidak terkontrol oleh organisasi dan faktor internal yang sepenuhnya berada dalam kendali organisasi.

## 1. **Faktor Eksternal**

Merupakan lingkungan bisnis yang dari padanya muncul peluang dan ancaman bisnis. Faktor ini mencakup, lingkungan bisnis makro, ekonomi, politik, hukum, teknologi, kependudukan dan sosial budaya.

## 2. **Faktor Internal**

Meliputi semua macam manajemen fungsional seperti pemasaran, keuangan, operasi, penelitian dan pengembangan, system informasi manajemen dan budaya organisasi. Dari faktor internal organisasi dapat diidentifikasi kekuatan dan kelemahan yang dimiliki.

