

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Lokasi Penelitian**

Dalam penelitian ini penulis mengambil lokasi di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan yang bertempat di Jalan Ahmad Yani Km. 4 Kelurahan Batu Piring, Kecamatan Paringin Selatan, Provinsi Kalimantan Selatan. Penulis melakukan penelitian yang berfokus kepada Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Layanan Dokumen Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan

#### **B. Pendekatan Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif, pendekatan kualitatif deskriptif digunakan untuk memahami dan menggambarkan secara mendalam bagaimana persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan pembuatan kependudukan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan. Peneliti tidak berfokus pada angka atau data statistik, tetapi pada makna, pandangan, dan pengalaman masyarakat dalam menerima pelayanan publik tersebut.

#### **C. Tipe Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan secara mendalam terhadap kualitas layanan pembuatan kependudukan tanpa menggunakan data statistik. Menurut Sugiyono (2019), penelitian kualitatif meneliti kondisi objek yang alamiah dan lebih menekankan pada makna daripada

generalisasi. Menurut Moleong (2021) juga menjelaskan bahwa penelitian kualitatif bersifat deskriptif karena data yang dikumpulkan berupa kata-kata, bukan angka.

Tipe ini sesuai digunakan untuk memahami aspek-aspek terhadap kualitas layanan berdasarkan teori *SERVQUAL*, seperti keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Dengan demikian, penelitian ini berfokus pada pemahaman mendalam tentang pengalaman dan penilaian masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Balangan.

#### **D. Data dan Sumber Data**

##### **1. Data**

###### **a. Data Primer**

Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dengan masyarakat dan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan yang pernah mengurus langsung pembuatan kependudukan (Kartu Keluarga) Selain itu, data juga diperoleh dari pegawai atau petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang terlibat langsung dalam proses pelayanan. Melalui wawancara dan observasi, peneliti berupaya memahami bagaimana persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan yang mencakup kecepatan, ketepatan, responsivitas, serta sikap petugas dalam memberikan pelayanan publik.

b. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari studi literatur atau perpustakaan serta data-data resmi yang didapat terhadap objek yang diteliti.

2. Sumber Data

Sumber Data menurut Sugiyono (2016:225) adalah data yang digali dalam penelitian ini bersumber dari informan. Apabila penelitian menggunakan wawancara dalam mengumpulkan datanya, maka sumber data disebut informan, orang yang merespon dan menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian. Penelitian ini menggunakan teknik observasi maka sumber data disebut informan. Informan adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberi informasi tentang situasi dan kondisi data. Snowball sampling adalah teknik pengambilan sampel yang dilakukan secara berantai terhadap informan pangkal sampai informan kunci. Dalam penelitian ini, informan terdiri dari beberapa beberapa pihak.

**Tabel 3.1**

**Sumber Data Informan**

No.	Nama	Jabatan	Jumlah
1.	Rahmidah, SE	Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk	1 Orang
2.	Aji Saputro	Staf Pelayanan Administrasi Kartu Keluarga	1 Orang
3.	Hj. Nova Sukriati	Staf Pelayanan Administrasi	1 Orang

		Kartu Keluarga	
4	Mirdayanti	Staf Pelayanan Administrasi Kartu Keluarga	1 Orang
5	Jamiah	Staf Pelayanan Administrasi Kartu Keluarga	1 Orang
6	Muhammad Yusuf	Pengadministrasian Perkantoran	1 Orang
7	Bahrudin	Masyarakat Penerima Layanan	1 Orang
8	Lina	Masyarakat Penerima Layanan	1 Orang
9	Ahyadi	Masyarakat Penerima Layanan	1 Orang
10	Norsina	Masyarakat Penerima Layanan	1 Orang
11	Kaspul	Masyarakat Penerima Layanan	1 Orang
Jumlah			11 Orang

*Sumber: Dibuat oleh Peneliti, 2025*

#### **E. Desain Operasional Penelitian**

Desain operasional penelitian merupakan panduan langkah-langkah sistematis yang dilakukan peneliti mulai dari tahap persiapan hingga tahap pelaporan hasil penelitian. Menurut Sugiyono (2019), desain penelitian merupakan rencana dan struktur penyelidikan yang dibuat untuk memperoleh jawaban atas pertanyaan penelitian. Dengan demikian, desain operasional membantu peneliti melaksanakan penelitian secara terarah, logis, dan efisien.

Tabel 3.2

## Desain Operasional Penelitian

Variabel	Sub Variabel	Indikator
Kualitas Pelayanan Publik Chandra, T., Chandra, S., & Hafni, L. (2020)	1. <i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	a. Sarana Fisik Perkantoran b. Komputerisasi Administrasi
	2. <i>Reliability</i> (Keandalan)	a. Kemampuan Pelayanan yang Terpercaya b. Keandalan dalam melaksanakan tugas pelayanan
	3. <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	a. Pelayanan cepat dan tepat b. Ketanggapan terhadap keinginan konsumen (masyarakat)
	4. <i>Assurance</i> (Jaminan)	a. Ketepatan waktu yang di janjikan b. Keramahan dan sopan santun
	5. <i>Empathy</i> (Empati)	a. Sikap tegas b. Kelayakan Disabilitas

## **F. Teknik Pengumpulan Data**

Untuk pengumpulan data yang diperlukan dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut (Sugiyono, 2019:224)

### **1. Wawancara**

Teknik wawancara digunakan untuk menggali informasi secara langsung dari pegawai sebagai informan utama mengenai kualitas pelayanan dokumen (kartu keluarga). Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur, sehingga peneliti dapat menyesuaikan pertanyaan dengan kondisi dan respons informan. Melalui wawancara, peneliti dapat memahami pengalaman, terhadap pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan.

### **2. Observasi**

Observasi dilakukan dengan mengamati langsung proses pelayanan administrasi kependudukan di lokasi penelitian. Peneliti memperhatikan aspek-aspek seperti perilaku petugas, sarana dan prasarana pelayanan, serta interaksi antara petugas dan masyarakat. Teknik ini membantu peneliti memperoleh gambaran nyata tentang kondisi lapangan yang mungkin tidak sepenuhnya terungkap dalam wawancara.

### **3. Dokumentasi**

Teknik dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data sekunder yang mendukung hasil wawancara dan observasi, seperti arsip pelayanan, data jumlah pengajuan pembuatan (kartu keluarga), laporan kegiatan, foto kegiatan pelayanan, serta dokumen resmi lainnya dari

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan. Dokumentasi berfungsi sebagai bukti pendukung dan pelengkap agar hasil penelitian lebih akurat dan dapat dipertanggungjawabkan.

#### **G. Teknik Analisis Data**

Dalam melakukan analisis data penulis mengacu kepada beberapa tahapan yang dijelaskan menurut Miles, Huberman, dan Sandana (2014:12) yaitu:

##### 1. Kondensasi Data (*Data Condensation*)

Peneliti menyeleksi data yang relevan dengan kualitas pelayanan terhadap layanan, khususnya berdasarkan lima dimensi *SERVQUAL* (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy*). Data yang tidak relevan dieliminasi agar fokus penelitian tetap terjaga.

##### 2. Penyajian Data (*Data Display*)

Data yang telah dipilah kemudian disajikan dalam bentuk narasi, tabel tematik, dan kutipan langsung dari hasil wawancara agar mudah dipahami serta menunjukkan hubungan antarvariabel.

##### 3. Penarikan dan Verifikasi Kesimpulan (*Conclusion Drawing/Verification*)

Peneliti menarik makna dan pola dari hasil analisis serta memverifikasi temuan dengan cara membandingkan data antar-informan dan hasil observasi lapangan untuk memastikan keabsahan dan konsistensi data.

## H. Uji Kredibilitas Data

Menurut Lincoln dan Guba (1985:290) menjelaskan bahwa: “Uji kredibilitas data dilakukan untuk memastikan bahwa hasil penelitian benar-benar dapat dipercaya dan menggambarkan kenyataan yang sesungguhnya di lapangan. Kredibilitas menjadi kunci utama dalam penelitian kualitatif karena validitas hasil penelitian tidak diukur dengan angka, melainkan dengan tingkat kepercayaan terhadap data yang diperoleh dari informan.”

### 1. Perpanjangan Keikutsertaan (*Prolonged Engagement*)

Peneliti terlibat secara langsung dan cukup lama di lapangan untuk memahami kondisi sosial dan situasi pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan, sehingga dapat membangun kepercayaan dengan informan serta memperoleh data yang akurat.

### 2. Ketekunan Pengamatan (*Persistent Observation*)

Peneliti melakukan pengamatan mendalam terhadap proses pelayanan pembuatan kependudukan (kartu keluarga) agar memahami fenomena yang terjadi secara menyeluruh.

### 3. Triangulasi Data (*Triangulation*)

Peneliti menggunakan triangulasi sumber, metode, dan waktu. Misalnya, membandingkan hasil wawancara masyarakat dengan pegawai Disdukcapil, serta memverifikasi data dengan dokumen pelayanan resmi.

#### 4. *Member Check*

Hasil sementara penelitian dikonfirmasi kembali kepada informan untuk memastikan bahwa data dan interpretasi peneliti tidak menyimpang dari apa yang dimaksudkan oleh narasumber.