

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kelurahan Banyu Tajun Pangkalan Kec. Sungai Pandan Kabupaten Hulu Sungai Utara RT.04 Kode Pos. 71455

B. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif, penelitian kualitatif adalah penelitian yang fokus pada pemahaman mendalam terhadap suatu fenomena, perilaku, atau pengalaman manusia berdasarkan konteks nyata. Alasannya untuk memahami fenomena kualitas pelayanan publik secara mendalam melalui perspektif masyarakat pengguna LPG 3 kg.

C. Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk memberikan gambaran secara mendalam mengenai kualitas pelayanan publik di pangkalan gas Elpiji 3 Kg berdasarkan persepsi dan harapan masyarakat di Kelurahan Banyu Tajun Pangkalan.

Menurut Sugiyono (2022:9), “penelitian kualitatif digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, di mana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian lebih menekankan makna daripada generalisasi.” Sementara itu, Moleong

(2021:6) menyatakan bahwa “penelitian kualitatif bertujuan memahami fenomena yang dialami oleh subjek penelitian seperti perilaku, persepsi, motivasi, dan tindakan secara holistik.”

Dengan demikian, penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif, karena berfokus pada penggambaran secara mendalam mengenai pengalaman dan pandangan masyarakat terhadap pelayanan LPG 3 Kg tanpa menggunakan analisis statistik, melainkan dengan interpretasi makna dari data yang diperoleh melalui wawancara dan observasi.

D. Data dan Sumber Data

1. Data

a. Data Primer

Data primer diperoleh secara langsung dari lapangan melalui observasi dan wawancara mendalam dengan informan penelitian. Informan terdiri dari masyarakat Kelurahan Banyu Tajun Pangkalan yang menggunakan gas elpiji 3 kg sebagai konsumen, serta pihak pengelola pangkalan gas elpiji 3 kg sebagai penyedia layanan publik. Data primer berupa pengalaman, pendapat, dan penilaian masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik pangkalan LPG 3 kg berdasarkan dimensi pelayanan *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

b. Data Sekunder

Data sekunder diperoleh dari dokumen dan literatur yang mendukung penelitian, baik berupa arsip, laporan, maupun kajian ilmiah. Data sekunder meliputi laporan distribusi LPG 3 kg dari

Pertamina, data kuota dan jumlah pangkalan dari Dinas Perdagangan Kabupaten Hulu Sungai Utara, serta profil Kelurahan Banyu Tajun Pangkalan. Selain itu, data sekunder juga mencakup regulasi pemerintah terkait LPG bersubsidi, serta penelitian terdahulu yang relevan dalam lima tahun terakhir.

2. Sumber Data

Sumber data pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Informan

Penelitian ini menggunakan teknik *Purposive Sampling* yaitu teknik ini dilakukan dengan cara memilih sampel dari suatu populasi didasarkan pada informasi yang tersedia serta sesuai dengan penelitian yang sedang berjalan, sehingga perwakilannya terhadap populasi dapat dipertanggung jawabkan. Dalam *Purposive* (bertujuan), pemilihan kelompok subjek didasarkan atas ciri atau sifat tertentu yang dipandang mempunyai sangkut paut yang erat dengan ciri-ciri atau sifat tertentu yang dipandang mempunyai sangkut paut yang erat dengan ciri-ciri atau sifat-sifat populasi yang sudah diketahui sebelumnya.

Tabel 3. 1 Sumber Data Informan

No.	Nama	Jabatan	Jumlah
1.	Bapak Ahmadi	Kepala Desa Banyu Tajun Pangkalan	1 Orang
2.	Ibu Rusita	Petugas Pangkalan Gas Elpiji 3 Kelurahan Banyu Tajun Pangkalan	1 Orang
3.	Ibu Salinah	Masyarakat	1 Orang
4.	Ibu Siti Bulkis	Masyarakat	1 Orang
5.	Bapak Yasrudin	Masyarakat	1 Orang
6.	Ibu Atul	Masyarakat	1 Orang
7.	Ibu Ernawati	Masyarakat	1 Orang
8.	Ibu Erliyani	Masyarakat	1 Orang
9.	Ibu Maria Ulfah	Masyarakat	1 Orang
10.	Bapak Pujiani	Masyarakat	1 Orang
11.	Ibu Rusmilawati	Masyarakat	1 Orang
12.	Ibu Imah	Masyarakat	1 Orang
Jumlah			12 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 Pangkalan Gas Elpiji 3 Kg	<i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	a. Kondisi fasilitas dan kebersihan pangkalan b. Ketersediaan sarana pelayanan
	<i>Reliability</i> (Keandalan)	a. Ketersediaan dan ketepatan pasokan LPG b. Kesesuaian harga LPG dengan HET c. Konsistensi pelayanan kepada masyarakat
	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	a. Kecepatan pelayanan dan transaksi b. Tanggapan terhadap keluhan masyarakat c. Kemudahan memperoleh informasi pelayanan
	<i>Assurance</i> (Jaminan)	a. Kejujuran serta transparansi pelayanan b. Sikap sopan dan profesional petugas
	<i>Empathy</i> (Empati)	a. Perhatian terhadap kebutuhan masyarakat b. Perlakuan adil terhadap seluruh pelanggan c. Kemauan membantu masyarakat yang mengalami kesulitan

F. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan tahapan penting dalam penelitian kualitatif karena menentukan kedalaman dan keakuratan informasi yang akan dianalisis. Menurut Sugiyono (2022), teknik pengumpulan data adalah cara-cara yang digunakan peneliti untuk memperoleh data empiris yang relevan dengan fokus penelitian. Data dalam penelitian kualitatif bersifat naturalistik, artinya diperoleh dari situasi alamiah tanpa rekayasa. Oleh karena itu, peneliti menjadi instrumen utama dalam pengumpulan data.

Sedangkan menurut Creswell (2023), pengumpulan data dalam penelitian kualitatif melibatkan kegiatan yang bersifat interaktif dan reflektif, seperti wawancara mendalam, observasi langsung, serta dokumentasi yang membantu peneliti memahami makna di balik perilaku, persepsi, dan pengalaman partisipan.

Dalam penelitian berjudul “Kualitas Pelayanan Publik Pangkalan Gas Elpiji 3 Kg: Perspektif dan Harapan Masyarakat Kelurahan Banyu Tajun Pangkalan”, peneliti menggunakan tiga teknik utama pengumpulan data, yaitu observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Ketiga teknik ini dipilih agar data yang diperoleh bersifat triangulatif, saling melengkapi, dan memberikan gambaran komprehensif tentang fenomena pelayanan publik di lapangan.

1. Observasi

Observasi dilakukan secara non-partisipatif, di mana peneliti mengamati langsung proses pelayanan di pangkalan LPG 3 Kg tanpa terlibat aktif. Menurut Nasution (2021), observasi membantu peneliti

memahami perilaku dan situasi sosial secara alami. Data yang diamati mencakup mekanisme pelayanan, antrean, transparansi harga, dan interaksi antara petugas dan masyarakat.

2. Wawancara Mendalam

Teknik ini digunakan untuk menggali informasi langsung dari informan, seperti pengelola pangkalan, konsumen, dan aparatur kelurahan. Menurut Moleong (2021), wawancara adalah percakapan terarah untuk memperoleh data yang relevan dengan fokus penelitian. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur agar informan bebas mengemukakan pendapat tentang kualitas pelayanan dan harapan mereka.

3. Dokumentasi

Dokumentasi berfungsi melengkapi hasil observasi dan wawancara. Menurut Arikunto (2021), dokumentasi adalah cara memperoleh data dari arsip, foto, laporan, dan dokumen resmi. Data yang dikumpulkan mencakup peraturan LPG bersubsidi, laporan distribusi, dan foto kegiatan pelayanan di pangkalan.

G. Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, yang bertujuan untuk menggambarkan secara mendalam pandangan masyarakat mengenai kualitas pelayanan publik di pangkalan gas elpiji 3 Kg. Menurut Miles, Huberman, dan Saldana (2018), analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung terus-menerus sampai

data dinyatakan jenuh. Proses analisis dilakukan melalui tiga tahap utama, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi.

1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data merupakan proses pemilihan, pemusatan perhatian, penyederhanaan, dan transformasi data kasar dari lapangan. Menurut Sugiyono (2022), reduksi data berarti merangkum dan memilih hal-hal yang pokok, sehingga menghasilkan data yang lebih fokus dan bermakna. Dalam penelitian ini, reduksi dilakukan dengan menyeleksi data hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi yang berkaitan langsung dengan kualitas pelayanan publik, seperti aspek keandalan, daya tanggap, empati, dan keadilan distribusi LPG 3 Kg.

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Setelah data direduksi, langkah selanjutnya adalah menyajikan data dalam bentuk narasi deskriptif. Menurut Miles dan Huberman (2018), penyajian data bertujuan agar peneliti dapat memahami apa yang terjadi dan menentukan langkah analisis selanjutnya. Data hasil wawancara dan observasi disusun dalam bentuk tabel ringkasan temuan, kutipan langsung dari informan, dan deskripsi situasional untuk menggambarkan kondisi pelayanan LPG di lapangan.

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

Tahap akhir adalah menarik kesimpulan berdasarkan pola dan makna yang muncul dari data. Menurut Moleong (2021), penarikan kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan upaya untuk

menemukan makna, pola hubungan, dan pemahaman mendalam terhadap fenomena yang diteliti. Kesimpulan yang diperoleh diverifikasi secara terus-menerus selama proses penelitian melalui triangulasi data, member check, dan perbandingan antar-informan untuk memastikan keabsahan hasil.

H. Uji Kredibilitas Data

Uji kredibilitas data dalam penelitian kualitatif bertujuan untuk memastikan bahwa data yang diperoleh benar-benar dapat dipercaya dan mencerminkan kondisi nyata di lapangan. Kredibilitas merupakan aspek penting dari validitas internal penelitian kualitatif yang berfungsi untuk menguji keakuratan data, interpretasi, dan temuan yang disusun oleh peneliti. Menurut Sugiyono (2022), uji kredibilitas data dilakukan agar hasil penelitian dapat dipercaya, bukan sekadar merupakan konstruksi subjektif peneliti. Sementara itu, Moleong (2021) menjelaskan bahwa kredibilitas menunjukkan sejauh mana hasil penelitian dapat dipercaya berdasarkan keterlibatan peneliti dalam proses pengumpulan data secara mendalam dan berulang.

1. Triangulasi

Triangulasi digunakan untuk mengecek kebenaran data dari berbagai sumber, teknik, atau waktu. Menurut Denzin dan Lincoln (2018), triangulasi merupakan cara membandingkan dan memverifikasi informasi dari berbagai sudut pandang untuk meningkatkan keabsahan data. Dalam penelitian ini, triangulasi dilakukan dengan:

- a. Triangulasi sumber: membandingkan data dari informan seperti masyarakat, pemilik pangkalan LPG, dan aparat kelurahan.
- b. Triangulasi teknik: membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi terkait proses pelayanan, harga, dan distribusi LPG 3 Kg.

2. Perpanjang Pengamatan

Perpanjangan pengamatan dilakukan dengan menambah waktu penelitian di lapangan agar peneliti memperoleh pemahaman mendalam dan data yang stabil. Sugiyono (2022) menyatakan bahwa perpanjangan keikutsertaan peneliti membantu memperkuat hubungan dengan informan dan meminimalkan kesalahan persepsi terhadap fenomena yang diamati. Dalam penelitian ini, peneliti akan melakukan observasi berulang di pangkalan LPG serta melakukan wawancara lanjutan untuk memastikan konsistensi data.

3. Member Check

Member check adalah proses meminta kembali konfirmasi kepada informan mengenai hasil wawancara atau interpretasi peneliti. Creswell (2018) menjelaskan bahwa member checking dilakukan untuk memastikan apakah data dan temuan sudah sesuai dengan pengalaman serta pandangan informan.

4. Peningkatan Ketekunan

Peningkatan ketekunan dilakukan dengan cara meneliti secara cermat, teliti, dan berulang-ulang terhadap data yang diperoleh. Moleong (2021) menyebutkan bahwa peningkatan ketekunan

membantu peneliti memahami konteks data secara lebih akurat dan menghindari kesalahan interpretasi.