

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Lokasi dalam penelitian ini di Kantor UPT PKB Dinas Perhubungan Kabupaten Hulu Sungai Utara yang beralamat di Jalan Beringin Kecamatan Banjang kabupaten Hulu Sungai Utara, belakang mesjid Al- Munawwarah dan di depan KUA Kecamatan Banjang

B. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif yaitu, suatu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa ucapan atau tulisan dan perilaku orang-orang yang diamati hal ini memberikan data yang diperoleh sehingga disusun berdasarkan pada hasil penelitian dengan menelaah/mengumpulkan data dan informasi yang diperoleh untuk mendapatkan gambaran yang jelas tentang objek penelitian tetapkan.

Menurut (Sugiono, 2024) dalam Metode Penelitian Kualitatif, pendekatan kualitatif digunakan untuk meneliti kondisi objek alamiah, di mana peneliti menjadi instrumen kunci. Penelitian kualitatif lebih menekankan pada pemahaman makna (*meaning*) di balik fenomena sosial, bukan sekadar mengukur data secara kuantitatif. Kemudian menurut (Moleong, 2021), penelitian kualitatif lebih menekankan pada proses daripada hasil, serta meneliti fenomena dalam konteks alamiah dengan pandangan holistik.

Pendekatan penelitian kualitatif bertujuan memahami makna dan realitas sosial secara mendalam, dilakukan dalam konteks alamiah, dengan peneliti sebagai instrumen utama dalam proses interpretasi. Pendekatan ini tidak berfokus pada

angka atau generalisasi, tetapi pada pemahaman yang mendalam terhadap fenomena dan pengalaman manusia.

C. Tipe Penelitian

Tipe penelitian deskriptif kualitatif adalah tipe penelitian yang dipilih oleh penulis yang merupakan suatu uraian sistematis tentang teori dan hasil-hasil penelitian yang relevan dengan variabel yang diteliti. Di mana suatu prosedur penelitian yang memberikan gambaran/menyajikan data yang sesuai dengan keadaan obyek yang sebenarnya sehingga dapat diambil kesimpulan sebagai pemecahan masalah.

Menurut (Moleong, 2021), tipe penelitian kualitatif berorientasi pada pemahaman mendalam terhadap makna dan proses sosial, bukan pengukuran kuantitatif. Ia menyebut beberapa tipe umum dalam kualitatif, yaitu:

- a. Penelitian deskriptif kualitatif adalah menggambarkan fenomena secara alamiah dan mendalam.
- b. Studi kasus adalah mengkaji satu kasus atau unit tertentu secara intensif.
- c. *Etnografi* adalah memahami kebudayaan atau sistem nilai kelompok masyarakat.
- d. *Fenomenologi* adalah menggali makna pengalaman hidup individu.

D. Data dan Sumber Data

Sumber data adalah segala sesuatu yang dapat memberikan informasi mengenai data berdasarkan sumbernya. Sumber data juga diartikan asal atau tempat di mana data diperoleh untuk kepentingan penelitian. Sumber data menjadi dasar bagi peneliti dalam mengumpulkan informasi yang relevan, akurat, dan dapat dipertanggungjawabkan untuk menjawab rumusan masalah penelitian.

1. Data Primer

Data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data primer, data yang diperoleh langsung melalui wawancara dan observasi kepada para informan, baik tertulis maupun lisan. Populasi dalam penelitian ini yaitu berjumlah 12 orang.

2. Data Sekunder

Data sekunder yang didapat dari catatan, buku-buku sebagai teori .Data sekunder yang berupa data dan informasi pendukung yang diperoleh dan diolah dari sumber internal.

3. Sumber Data

Informan penelitian adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar belakang penelitian. Informasi merupakan orang yang benar-benar mengetahui tentang permasalahan yang akan diteliti.

Dalam penelitian kualitatif, teknik sampling yang sering digunakan adalah *purposive sampling*, yaitu suatu teknik penarikan sampel yang digunakan secara sengaja untuk menunjukkan langsung kepada orang-orang yang dianggap dapat mewakili karakteristik-karakteristik populasi (Sugiono, 2024).

Informan penelitian ini adalah berasal dari pihak UPT PKB Dinas Perhubungan Kabupaten Hulu Sungai Utara. Adapun yang menjadi informan atau sebagai objek yang bisa di jadikan informan yang sesuai, berikut 12 informan pada penelitian ini:

Tabel 3.1
Daftar Informan

No	Nama	Jabatan	Jumlah
1	Ahmad Subhan, SE	Kepala UPT	1 Orang
2	Istiqomah, S.AP	Pegawai UPT	1 Orang
3	Muna Arifah, S.Sos	Pegawai UPT	1 Orang
4	Ilham Rujani, S.Sos	Pegawai UPT	1 Orang
5	Hairani	Pegawai UPT	1 Orang
6	Muhammad Arief Rivaldi	Pegawai UPT	1 Orang
7	Subihi	Supir	1 Orang
8	Khairul	Supir	1 Orang
9	Rizani	Supir	1 Orang
10	Akbar	Supir	1 Orang
11	Marhadi	Supir	1 Orang
12	Mulyadi	Supir	1 Orang
Jumlah			12 Orang

Sumber: *Peneliti, 2025*

E. Desain Operasional Penelitian

Desain Operasional Penelitian adalah alat atau fasilitas yang digunakan peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik, dalam arti lebih cepat, lengkap dan sistematis sehingga lebih mudah diolah. Dalam penelitian kualitatif, yang menjadi instrumen atau alat penelitian adalah peneliti itu sendiri. Peneliti kualitatif, berfungsi menetapkan fokus penelitian, memilih informan sebagai sumber data, melakukan pengumpulan data, menilai

kualitas data, analisis data, menafsirkan data dan membuat kesimpulan atas temuannya.

Menurut (Sugiono, 2024) menyatakan bahwa desain operasional adalah penjabaran dari variabel penelitian menjadi indikator-indikator yang dapat diukur atau diamati sehingga dapat dilakukan pengumpulan data secara sistematis. Kemudian menurut (Moleong, 2021) desain operasional dalam penelitian kualitatif berfungsi sebagai pedoman pelaksanaan penelitian di lapangan, yang menjabarkan konsep-konsep penelitian menjadi langkah-langkah operasional untuk memperoleh data secara alami, ini menekankan bahwa dalam pendekatan kualitatif, desain operasional berperan sebagai panduan praktik yang fleksibel dan kontekstual.

Variasi jenis instrumen penelitian adalah angket, ceklis, atau daftar centang, pedoman wawancara dan pedoman pengamatan. Dalam penelitian kualitatif segala sesuatu yang akan dicari dari obyek penelitian belum jelas dan pasti masalahnya, sumber datanya, hasil yang diharapkan semuanya belum jelas.

Adapun Rancangan penelitian masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah peneliti memasuki obyek penelitian. Dalam penelitian kualitatif instrumen utamanya adalah peneliti sendiri, namun selanjutnya setelah fokus penelitian menjadi jelas, maka kemungkinan akan dikembangkan instrumen penelitian sederhana, yang diharapkan dapat melengkapi data dan membandingkan dengan data yang telah ditemukan melalui observasi dan wawancara. Peneliti akan terjun kelapangan sendiri. Adapun Desain Operasional penelitian dapat peneliti sajikan dalam bentuk tabel, sebagai berikut :

Tabel 3.2
Desain Operasional Penelitian

Variabel	Sub Variabel	Indikator
Kualitas pelayanan publik menurut Zeithhaml-Parasurman-Berry dalam Tjiptono dan Chandra (2022)	1. Berwujud	a. Sarana fisik perkantoran b. Komputerisasi administrasi c. Ruang tunggu d. Tempat informasi e. Sarana dan Prasarana Pengujian
	2. Keandalan	a. Kemampuan menyediakan pelayanan b. Keandalan menyediakan pelayanan
	3. Ketanggapan	a. Kesanggupan membantu konsumen b. Menyediakan pelayanan cepat dan tepat waktu c. Tanggap melayani
	4. Jaminan	a. Kemampuan dalam meyakinkan Konsumen b. SOP (<i>Standard Operating Procedure</i>)
	5. Empati	a. Sikap tegas tapi perhatian dalam memberikan pelayanan b. Keramahan serta Sopan santun

Sumber : *Peneliti, 2025*

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara yang dilakukan peneliti untuk mengungkap atau menjangkau informasi sesuai lingkup penelitian hal ini merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka

peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan (STIA, 2025).

Menurut (Sugiono, 2024) teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Pengumpulan data dapat dilakukan dengan wawancara, observasi, kuesioner, dan dokumentasi untuk mendapatkan informasi dan data yang relevan dengan masalah penelitian, penjelasannya sebagai berikut :

1. Observasi yaitu mengamati langsung keadaan dilapangan yang berkaitan dengan masalah-masalah yang akan diteliti
2. Wawancara yaitu teknik penggalian data yang penulis lakukan dengan cara wawancara bebas pada paa responden dan informasi untuk melengkapi data yang digali melalui teknik lainnya
3. Dokumentasi adalah catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumentasi bisa berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang.

Kemudian menurut (Moleong, 2021) dalam penelitian kualitatif, teknik pengumpulan data dilakukan secara naturalistik melalui observasi partisipatif, wawancara mendalam, dan analisis dokumen. Dalam penelitian kualitatif, teknik pengumpulan data yang utama adalah observasi dan wawancara. Dalam prakteknya kedua metode tersebut dapat digunakan secara bersama-sama artinya sambil wawancara juga melakukan observasi.

G. Teknik Analisis Data

Analisis data ialah kegiatan analisis mengategorikan data untuk mendapatkan pola hubungan, tema, menafsirkan apa yang berminat, serta menyampaikan atau melaporkannya kepada orang lain yang berminat. Tujuan analisis data ialah untuk mengungkapkan data apa yang masih perlu dicari,

pertanyaan apa yang perlu dijawab, metode apa yang harus digunakan untuk mendapatkan informasi tentang kualitas pelayanan di UPT PKB Dinas Perhubungan Kabupaten Hulu Sungai Utara dan kesalahan apa yang harus segera diperbaiki.

Adapun menurut (Sugiono, 2024), tahapan analisis data kualitatif, antara lain adalah sebagai berikut.

1. Membaca dan mempelajari data, termasuk di dalamnya menandai kata-kata kunci serta gagasan yang ada dalam data.
2. Mempelajari kata kunci dan berusaha menemukan tema dan data yang telah terkumpul.
3. Menuliskan tema atau model yang ditemukan.
4. Membuat koding atas data tersebut.

Model analisis dalam penelitian kualitatif biasanya meliputi empat komponen yaitu pengumpulan data, reduksi data (*reduction*), sajian data (*display*), dan verifikasi data atau penarikan kesimpulan (*conclusion drawing*). Keterkaitan empat komponen tersebut ditunjukkan secara interaktif dalam proses pengumpulan data sehingga kegiatan dilakukan secara berkelanjutan.

Adapun penjelasan dan keempat komponen dalam teknik analisis data kualitatif tersebut, antara lain adalah sebagai berikut;

1. Pengumpulan data

Pada tahap ini, peneliti mengumpulkan seluruh catatan lapangan yang telah dibuat berdasarkan wawancara dan pengamatan yang telah dilakukan.

2. Reduksi dan kategorisasi data.

Pada tahap ini dilakukan proses penyederhanaan dan pengkategorian data.

3. Display data,

Merupakan proses menampilkan data hasil reduksi dan kategorisasi dalam matriks berdasarkan kriteria tertentu.

4. Penarikan kesimpulan

Apabila hasil display data menunjukkan bahwa data yang diperoleh telah cukup dan sesuai dengan informasi yang dibutuhkan, dimulailah penarikan kesimpulan menggunakan teori dan hasil data di lapangan.

Dari penjelasan diatas, maka dalam mengolah data kualitatif, peneliti dituntut memiliki kemampuan mengumpulkan data. kreativitas, kepekaan mengorganisasi data secara lengkap, kemampuan untuk menelaah masalah secara mendalam, menafsirkan data secara tojis, dan mengungkapkan dalam kalimat yang konsisten serta sistematis.

H. Uji Kredibilitas Data

Uji kredibilitas data atau kepercayaan terhadap data hasil penelitian kualitatif ini antara lain dilakukan dengan perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan dalam penelitian, triangulasi, diskusi dengan teman sejawat, analisis kasus negatif, menggunakan bahan referensi, dan membercheck (Sugiono, 2024). Sedangkan didalam penelitian ini uji kredibilitas data yang digunakan adalah:

1. Perpanjangan Pengamatan.

Dalam perpanjangan pengamatan untuk menguji kredibilitas data penelitian ini, difokuskan pada pengujian terhadap data yang telah diperoleh, apakah data yang diperoleh itu setelah dicek kembali ke lapangan benar atau tidak, berubah atau tidak. Bila setelah dicek kembali ke lapangan data sudah benar berarti kredibel, maka waktu perpanjangan pengamatan dapat diakhiri.

2. Meningkatkan Ketekunan

Meningkatkan ketekunan berarti melakukan pengamatan secara lebih cermat dan berkesinambungan.

3. Triangulasi

Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu. Dengan demikian terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data dan waktu.

4. Menggunakan Bahan Referensi

Bahan referensi disini adalah adanya pendukung untuk membuktikan data yang telah ditemukan oleh peneliti, didalam penelitian ini digunakan bahan referensi seperti foto-foto dan dokumen-dokumen yang tersedia di Sekolah Dasar Negeri Panyiuran 2.

5. Mengadakan membercheck

Membercheck adalah proses pengecekan data yang diperoleh peneliti kepada pemberi data. Tujuan membercheck adalah untuk mengetahui seberapa jauh data yang diperoleh sesuai dengan apa yang diberikan oleh pemberi data. Apabila data yang ditemukan disepakati oleh para pemberi data berarti datanya data tersebut valid. Sehingga semakin kredibel/dipercaya.