

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan di Kantor Samsat Tamiang Layang, Kabupaten Barito Timur, Provinsi Kalimantan Tengah, karena instansi ini merupakan tempat pelayanan publik yang memberikan berbagai layanan administrasi kendaraan bermotor, sehingga relevan untuk diteliti dalam menganalisis kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat.

B. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, yaitu pendekatan yang menekankan pada pemahaman mendalam terhadap fenomena sosial melalui pengumpulan data deskriptif berupa kata-kata, pendapat, dan pengalaman langsung dari subjek penelitian. Pemilihan pendekatan ini didasarkan pada tujuan penelitian yang ingin menggambarkan kualitas pelayanan publik di Kantor Samsat Tamiang Layang sebagaimana dialami dan dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif, peneliti dapat menggali informasi secara lebih detail mengenai persepsi masyarakat terkait fasilitas pelayanan, keandalan petugas, daya tanggap, kepastian prosedur, maupun sikap empati pegawai dalam melayani wajib pajak. Selain itu, pendekatan ini juga memungkinkan peneliti untuk memahami faktor-faktor yang mendukung maupun menghambat pelayanan, serta bagaimana kondisi tersebut berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif mengenai realitas pelayanan publik di

Samsat Tamiang Layang, tidak hanya dari sisi prosedur formal, tetapi juga dari pengalaman nyata masyarakat di lapangan.

C. Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan tipe deskriptif kualitatif, yaitu penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan dan menganalisis secara mendalam kondisi nyata di lapangan tanpa menggunakan perhitungan statistik. Pendekatan ini dipilih karena sesuai untuk menjelaskan kualitas pelayanan publik di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Tamiang Layang Kabupaten Barito Timur berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan menurut Fitzsimmons (dalam Nadami, Setiawan, & Urahmah, 2024), yaitu Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy.

D. Data Dan Sumber Data

Jenis data yang diambil dalam penelitian ini bersumber dari dua sumber data utama, yaitu :

1. Data meliputi :

a. Data primer

Data primer yaitu data yang akan diperoleh langsung dari lapangan melalui wawancara dan observasi terhadap masyarakat sebagai wajib pajak dan pegawai di Kantor Samsat Tamiang Layang Kabupaten Barito Timur.

b. Data sekunder

Data Sekunder, yaitu data yang akan diperoleh melalui studi kepustakaan, dokumen resmi, arsip Kantor Samsat, peraturan terkait

pelayanan publik, serta literatur dari buku, jurnal, dan penelitian terdahulu yang relevan.

2. Sumber data

Menurut Moleong (2019:157), sumber data penelitian adalah kata-kata dan tindakan dari informan yang diamati atau diwawancarai sebagai sumber data utama. Dalam penelitian kualitatif, sumber data biasanya dibagi menjadi tiga, yaitu:

- a. Informan kunci (key informant), yaitu mereka yang mengetahui dan memiliki informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian.
- b. Informan utama, yaitu mereka yang terlibat langsung dalam kegiatan atau proses yang diteliti.
- c. Informan tambahan, yaitu pihak-pihak lain yang dapat memberikan informasi tambahan untuk memperkuat data penelitian.

Menurut Sugiyono (2019:288), sumber data dalam penelitian kualitatif adalah subjek dari mana data diperoleh, baik berupa kata-kata, tindakan, maupun dokumen yang relevan dengan fokus penelitian. Pemilihan sumber data harus dilakukan secara sengaja (*purposive sampling*) Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan data primer yang diperoleh melalui wawancara mendalam dengan 13 orang informan yang dianggap memahami dan terlibat langsung dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Samsat Tamiang Layang.

Tabel 3.1
Informasi penelitian

NO	Nama	Keterangan
1	Mohammad Nur Aulia S.T	Plt. Kepala UPTPPD
2	Yulita S.A.P	KASUBBAG TATA USAHA
3	Agung Eko Prabowo, A.Md.KA	Pegawai SAMSAT
4	Yulia Puji Astuti, S.Pd	Pegawai SAMSAT
5	Silvia Mahdaruna	Pegawai SAMSAT
6	Bela Kalelo	Masyarakat
7	Laila Berliana	Masyarakat
8	Siti Rusma	Masyarakat
9	Raba Heriono	Masyarakat
10	Yanteh	Masyarakat
11	Orario Rahadi	Masyarakat
12	Meldi	Masyarakat
13	Herli Suli Ati	Masyarakat
Jumlah		13 Orang

Sumber: Diolah peneliti, 2025

E. Desain Operasional

Desain operasional penelitian disusun untuk memberikan gambaran yang lebih terstruktur mengenai variabel, sub-variabel, dan indikator yang digunakan dalam penelitian ini. Penelitian ini menggunakan teori kualitas pelayanan dari Fitzsimmons (dalam Nadami, Setiawan, & Urahmah, 2024) yang menekankan bahwa kualitas pelayanan merupakan kemampuan organisasi dalam memberikan

layanan sesuai dengan harapan masyarakat melalui penerapan prinsip ketepatan, keakuratan, kesopanan, dan kepedulian dalam pelayanan publik.

Teori Fitzsimons menjelaskan bahwa kualitas pelayanan publik dapat diukur melalui lima dimensi utama, yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Masing-masing dimensi dijabarkan ke dalam sub-variabel dan indikator yang digunakan sebagai acuan dalam proses pengumpulan data, analisis, serta penarikan kesimpulan penelitian.

Tabel 3.2
Desain Operasional

Variabel	Sub Variabel	Indikator
1	2	3
Fitzsimmons (dalam Nadami, Setiawan, & Urahmah, 2024)	1. <i>Tangibles</i> (bukti fisik)	a. kondisi sarana b. Ketersediaan fasilitas penunjang
	2. <i>Reliability</i> (kehandalan)	a. kehandalan pelayanan b. Konsistensi prosedur pelayanan
	3. <i>Responsiveness</i> (respon)	a. Kecepatan pelayanan b. Ketepatan waktu pelayanan c. Kemudahan memperoleh informasi

	4. <i>Assurance</i> (jaminan)	a. Kepastian prosedur b. Transparansi biaya
	5. <i>Empathy</i> (empati)	a. Keramahan petugas b. Perhatian terhadap kebutuhan wajib pajak

Sumber: Diolah peneliti, 2025

F. Teknik pengumpulan data

Untuk pengumpulan data yang diperlukan dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut (Purwanto, 2020:95):

1. wawancara

Yaitu teknik penggalan data yang akan penulis lakukan dengan cara wawancara bebas terarah kepada masyarakat sebagai wajib pajak yang menggunakan layanan, serta pegawai Samsat yang terlibat dalam pelayanan. Wawancara ini bertujuan untuk menggali informasi secara mendalam mengenai pengalaman, persepsi, serta kendala yang dirasakan terkait kualitas pelayanan publik di Kantor Samsat Tamiang Layang Kabupaten Barito Timur.

2. Observasi (Pengamatan)

Yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati langsung proses pelayanan di Kantor Samsat Tamiang Layang. Observasi ini mencakup pengamatan terhadap kondisi sarana dan prasarana, alur prosedur pelayanan, interaksi pegawai dengan masyarakat, serta perilaku petugas dalam

memberikan pelayanan. Dengan observasi, penulis dapat memperoleh gambaran nyata mengenai kualitas pelayanan yang diberikan.

3. dokumentasi

Yaitu teknik pengumpulan data dengan cara mengumpulkan dokumen, arsip, dan data sekunder yang berkaitan dengan penelitian. Data tersebut dapat berupa laporan tahunan Samsat, peraturan tentang pelayanan publik, arsip administrasi, maupun penelitian terdahulu yang relevan. Teknik ini bertujuan untuk melengkapi dan memperkuat data primer yang diperoleh melalui wawancara dan observasi.

G. Teknik Analisis Data

Menurut Matthew B. Milles dan Michael Huberman dalam Sogiyono (2015:207) menyatakan bahwa aktivitas dalam model analisis data kualitatif mencakup 3 (tiga) kegiatan, yaitu:

sebagai berikut:

1. Reduksi Data

Yaitu proses pemilihan, pemusatan perhatian, penyederhanaan, dan transformasi data mentah yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Data yang beragam disaring untuk menemukan informasi penting terkait kualitas pelayanan di Kantor Samsat Tamiang Layang Kabupaten Barito Timur.

2. Penyajian Data

Yaitu tahap menyusun data yang telah direduksi ke dalam bentuk uraian deskriptif sehingga memudahkan peneliti dalam memahami

gambaran menyeluruh. Pada tahap ini, penulis menyajikan data dalam narasi mengenai kondisi pelayanan, faktor pendukung, serta hambatan dalam pelayanan publik.

3. Penarikan dan Verifikasi Kesimpulan

Tahap akhir analisis adalah menarik kesimpulan sementara berdasarkan data yang telah disajikan, kemudian melakukan verifikasi untuk memastikan keakuratan dan konsistensi data. Kesimpulan penelitian ini diharapkan mampu menjawab rumusan masalah, yaitu bagaimana kualitas pelayanan publik di Kantor Samsat Tamiang Layang Kabupaten Barito Timur serta faktor-faktor yang mendukung dan menghambatnya.

H. Uji Kredibilitas Data

Dalam rangka menjaga keabsahan data dalam penelitian kualitatif, peneliti menggunakan teknik uji kredibilitas sebagaimana dijelaskan oleh Moleong (2017). Uji kredibilitas data bertujuan untuk memastikan bahwa data yang diperoleh dapat dipercaya dan sesuai dengan kondisi di lapangan.

1. Perpanjangan Pengamatan

Peneliti merencanakan untuk melakukan perpanjangan pengamatan di lokasi penelitian, yaitu Kantor Samsat Tamiang Layang, dengan cara memperbanyak interaksi dengan masyarakat wajib pajak dan pegawai Samsat. Hal ini bertujuan untuk membangun keakraban, memperdalam pemahaman, serta memperoleh data yang lebih akurat mengenai kualitas pelayanan publik.

2. Meningkatkan Ketekunan

Peneliti berencana melakukan pengamatan secara lebih cermat dan berkesinambungan terhadap proses pelayanan publik. Dengan meningkatkan ketekunan, peneliti dapat memastikan bahwa data yang diperoleh konsisten, dapat dipertanggungjawabkan, serta sesuai dengan kenyataan di lapangan.

3. Triangulasi Data

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

- a) Trigulasi sumber, pengujian ini dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Data yang diperoleh dari berbagai data tersebut kemudian dikelompokkan sesuai dengan napa yang diperoleh dari berbagai sumber tersebut, kemudian peneliti akan melakukan pemilahan data yang sama dan data yang berbeda untuk dianalisis lebih lanjut.
- b) Trigulasi teknik, pengujian ini dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik penelitian yang berbeda, seperti dengan melakukan observasi, wawancara dan komunikasi.
- c) Trigulasi waktu, narasumber yang ditemui pada pertemuan awal dapat memberikan informasi yang berbeda pada pertemuan selanjutnya. Oleh karena itu, perlu dilakukan pengecekan berulang-ulang agar ditemukan kepastian data yang lebih kredibel.

4. *Member Check*

Member check direncanakan dilakukan dengan cara mengonfirmasi kembali hasil wawancara atau informasi yang telah diperoleh kepada informan.

Tujuannya agar data yang dikumpulkan sesuai dengan apa yang dimaksudkan oleh informan dan tidak terjadi kesalahpahaman.