

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

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

Lokasi Penelitian yang peneliti teliti adalah pada Kantor Kecamatan Halong Kabupaten Balangan, yang berada di jalan Pembangunan No.105, Halong, 71666, Kecamatan Halong Kabupaten Balangan.

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

Penelitian ini mengundakan pendekatan kualitatif, yakni metode yang dilaksanakan dalam konteks ilmiah dengan penelitian sebagai instrumen utama. Teknik pengumpulan data ditempuh melalui triangulasi yang meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi. Proses analisis data dilakukan secara induktif, sementara hasil penelitian diarahkan untuk menggali makna, menyingkap keunikan, mengonstruksi fenomena, serta merumuskan hipotesis.

Penelitian kualitatif ini bertujuan untuk memahami serta mengeksplorasi fenomena utama pada objek yang diteliti, guna memperoleh pemahaman yang mendalam sekaligus menemukan aspek-aspek yang khas. Fokus penelitian diarahkan pada gambar menyeluruh mengenai kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Halong, Kabupaten Balangan.

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

Jenis penelitian ini termasuk penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif bertujuan untuk memberikan gambaran secara mendalam mengenai objek yang diteliti. Dengan kata lain, penelitian ini dilakukan untuk mengungkap berbagai aspek atau hal yang berkaitan dengan fokus penelitian.

## D. Data dan Sumber Data

### 1. Data

Data adalah hasil pencatatan peneliti, baik yang berupa fakta maupun angka. Data didefinisikan sebagai segala fakta dan angka yang dapat dijadikan bahan untuk menyusun suatu informasi dan informasi adalah hasil pengolahan data yang dipakai untuk suatu keperluan penelitian.

#### a. Data Primer

Menurut Denzin, N. K., dan Lincoln, Y.S. (dalam Buku *The SAGE Handbook of Qualitative Research*, 2018:1-20), data primer adalah data yang langsung diperoleh dari sumber data pertama di lokasi penelitian atau objek penelitian.

#### b. Data Sekunder

Menurut Denzin, N. K., dan Lincoln, Y.S. (dalam *Buku The SAGE Handbook of Qualitative Research*, 2018:148-172), data skunder adalah data yang diperoleh dari sumber kedua atau sekunder dari data yang dibutuhkan.

### 2. Sumber Data

Sumber data merupakan asal diperolehnya data. Sumber data dapat diartikan sebagai individu atau objek yang menjadi tempat penelitian mencari informasi melalui pengamatan, bacaan, ataupun wawancara terkait dengan permasalahan penelitian. Dalam penelitian ini, sumber data yang digunakan adalah informasi, yaitu pihak yang memberikan jawaban atas pertanyaan penelitian, baik secara langsung melalui lisan maupun tertulis.

Menurut Sugiyono (2022:24) dalam penelitian kualitatif, sampel sumber data disebut dengan informan, dimana penentuannya tidak diambil secara random, tetapi diambil purposive dan snowball sehingga namanya *purposive dan snowball sampling*. Sumber data pada penelitian ini sesuai dengan teknik pemakaiian sumber data utama sebagai informan dengan menggunakan teknik penarikan sumber data yaitu *Purposive Sampling*.

*Purposive sampling* adalah Teknik pengumpulan data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini misalnya orang tersebut yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, sehingga akan memudahkan penelitian meneliti objek atau fenomena yang akan diteliti. Dalam penelitian ini peneliti menetapkan jumlah informasi sebanyak (12) orang dengan rincian sebagai berikut :

**Tabel 3. 1**  
**Informan Penelitian**

| <b>No</b> | <b>Nama</b>          | <b>Jabatan</b>                                  | <b>Ket</b> |
|-----------|----------------------|---|------------|
| <i>1</i>  | <i>2</i>             | <i>3</i>  | <i>4</i>   |
| 1         | Rahmadi, S.Sos, M.AP | Camat Halong                                    | 1 orang    |
| 2         | Yudiannoor, S.AP     | Sekretaris Kecamatan Halong                     | 1 orang    |
| 3         | Rukmini, S.Pd, MM    | Kepala Seksi Pelayanan dan Kesejahteraan Sosial | 1 orang    |
| 4         | Muhammad Ilham Fikri | Staf Pelayanan                                  | 1 orang    |
| 5         | Mariati, S.AP        | Staf Pelayanan                                  | 1 orang    |
| 6         | Amiah, S.Sos         | Staf Pelayanan                                  | 1 orang    |
| 7         | Mohamad Sutrisno     | Masyarakat                                      | 1 orang    |
| 8         | Taufik Rinadi        | Masyarakat                                      | 1 orang    |
| 9         | Abdul Kadir          | Masyarakat                                      | 1 orang    |
| 10        | Rusman Hadi          | Masyarakat                                      | 1 orang    |

| <b>No</b> | <b>Nama</b>      | <b>Jabatan</b> | <b>Ket</b> |
|-----------|------------------|----------------|------------|
| <i>1</i>  | <i>2</i>         | <i>3</i>       | <i>4</i>   |
| 11        | Khairil Mursalin | Masyarakat     | 1 orang    |
| 12        | Riyanor          | Masyarakat     | 1 orang    |
|           | <b>JUMLAH</b>    |                | <b>12</b>  |

*Sumber : oleh peneliti 2025*

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

Berkaitan dengan penelitian ini mengenai Kualitas Pelayanan Pada Kantor Kecamatan Halong Kabupaten Balangan. Maka dirancanglah suatu desain oprasional penelitian untuk mengukur baik dan buruknya suatu konsep mengenai Kualitas Pelayanan Pada Kantor Kecamatan Halong Kabupaten Balangan.

Untuk lebih jelasnya mengenai desain oprasional penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 3. 2**  
**Desain Operasional Penelitian**

| <b>Variabel</b>  | <b>Sub Variabel</b>                | <b>Indikator</b>   |
|--|------------------------------------|--|
| <i>1</i>   | <i>2</i>                           | <i>3</i>   |
| Indikator Kualitas Pelayanan Menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry (dalam Rahman | Berwujud<br><i>(Tangibles)</i>     | 1. Sarana dan prasarana<br><br>2. Kenyamanan fasilitas pelayanan |
|  | Kehandalan<br><i>(Reliability)</i> | 1. Ketepatan waktu pelayanan                                     |

| Variabel              | Sub Variabel                             | Indikator  |
|-----------------------|--|--|
| 1                     | 2  | 3  |
| Mulyawan, 2016:63-64) |  | 2. Keandalan sarana teknologi  |
|                       | Ketanggapan<br>( <i>Responsiveness</i> ) | 1. Kecepatan respon petugas<br>2. Kesanggupan Pegawai  |
|                       | Jaminan<br>( <i>Assurance</i> )          | 1. Keramahan pegawai dalam melayani masyarakat<br>2. Kepastian Biaya                               |
|                       | Empati<br>( <i>Emphaty</i> )             | 1. Sikap tegas pegawai dalam melayani masyarakat<br>2. Perhatian pegawai dalam melayani masyarakat |

#### F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan secara langsung di lokasi penelitian untuk memperoleh gambaran nyata mengenai kondisi dan aktivitas subjek penelitian. Wawancara dilakukan secara mendalam (in-depth interview) kepada informan yang telah ditentukan menggunakan pedoman wawancara semi-terstruktur. Dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan data berupa arsip, foto, catatan, dan dokumen pendukung lainnya yang relevan dengan fokus penelitian.

##### 1. Observasi

Observasi merupakan suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengadakan penelitian secara teliti, serta pencatatan secara sistematis Arikunto ( Iman Gunawan ,2015 :143).

Menurut Kartono pengertian observasi ialah studi yang disengaja dan sistematis tentang fenomena sosial dan gejala-gejala psikis dengan jalan pengamatan dan pencatatan (Iman Gunawan,2015:143).

Sugiyono (2022:106) menyatakan bahwa “Observasi adalah teknik pengumpulan data dengan cara mengamati secara langsung perilaku, kejadian, objek, atau kondisi tertentu di lapangan. Data observasi merupakan informasi yang diperoleh melalui pegamata sistematis.”

Teknik ini digunakan secara langsung pada objek untuk mendapatkan data dengan melihat, mengamati fenomena yang terjadi dan mencatat mengenai hal-hal yang ada kaitannya dengan kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Halong Kabupaten Balangan.

## 2. Wawancara

Menurut Banister dkk. (Iman gunawan,2015:161) wawancara adalah percakapan dan tanya jawab yang diarahkan untuk mencapai tujuan tertentu. Wawancara dilakukan untuk memperoleh data atau informasi sebanyak mungkin dan sejelas mungkin kepada subjek penelitian.

Sementara itu, Kerlinger (Iman Gunawan,2015:162) berpendapat wawancara adalah situasi peran antarpribadi berhadapan muka (face to face), ketika seseorang (yakni pewawancara) mengajukan pertanyaan-pertanyaan yang dirancang untuk memperoleh jawaban-jawaban yang relevan dengan masalah penelitian, kepada seseorang yang diwawancarai, atau informan. Wawancara menghasilkan pemahaman yang berbentuk oleh situasi berdasarkan peristiwa-peristiwa interaksional yang khusus.

Sugiyono (2022:114) menjelaskan bahwa “Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal yang lebih mendalam dari responden dan jumlah respondennya sedikit.”

Teknik ini digunakan untuk pengumpulan di Kantor Kecamatan Halong Kabupaten Balangan data yang dilakukan melalui proses tanya jawab secara langsung antara peneliti dan informan, dengan tujuan memperoleh informasi yang mendalam dan relevan terhadap fokus penelitian. Melalui wawancara, peneliti dapat menggali pengalaman, pandangan, serta persepsi informan mengenai fenomena yang sedang diteliti.

### 3. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2022:124) dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan (life histories), cerita, biografi, peraturan, kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar, misalnya foto, gambar hidup, sketsa dan lain-lain. Dokumen yang berbentuk karya misalnya karya seni, yang dapat berupa gambar, patung, film dan lain-lain.

Moleong (2017:217) berpendapat bahwa “Dokumen merupakan sumber data yang stabil, kaya, dan mendorong, yang dapat digunakan untuk menguji dan menafsirkan data kualitatif.”

Bungin (2015:129) menjelaskan bahwa “Teknik dokumentasi digunakan untuk memperoleh data sekunder melalui dokumen-dokumen resmi, laporan, dan arsip yang relevan dengan penelitian.”

Teknik ini digunakan untuk mencari data dengan mengumpulkan tentang gambaran yang ada ditempat penelitian tersebut, yang berhubungan dengan permasalahan penelitian. Teknik ini merupakan teknik pengumpulan data dengan mempelajari catatan-catatan, buku, agenda, dan sebagainya yang mengenai data obyek penelitian.

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

Dalam menganalisis data lapangan, penulis menggunakan pendekatan analisis data kualitatif. Alasan utama adalah agar dapat menggali informasi secara lebih rinci dan mendalam mengenai kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Halong, Kabupaten Balangan. Data yang diperlukan dalam penelitian ini bersifat deskriptif, berupa penjelasan atau uraian dari temuan di lapangan. Setelah data dikelompokkan sesuai dengan tema, peneliti kemudian melakukan analisis serta menafsirkan keterkaitan antara fenomena yang satu dengan fenomena lainnya.

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan model analisis interaktif menurut Miles dan Huberman (dalam Prof. Dr. Sugiyono 2022:132-

142) yang terdiri dari kegiatan reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*) serta penarikan kesimpulan dan verifikasi (*conclusion drawing and verification*).

Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Seperti telah dikemukakan, semakin lama peneliti ke lapangan, maka jumlah data akan semakin banyak, kompleks dan rumit. Untuk itu perlu segera dilakukan analisis.

#### 1. Reduksi Data

Reduksi data adalah proses di mana penelitian di lapangan dicatat secara teliti dan rinci. Semakin lama peneliti ke lapangan, maka jumlah data akan semakin banyak, kompleks dan rumit. Reduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting dicari tema dan polanya sehingga data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya.

#### 2. Penyajian Data

Penyajian data dapat diartikan sebagai upaya menampilkan, memaparkan dan menyajikan data. Penyajian data berarti sekumpulan informasi tersusun yang kemudian mendisplaykan data maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi dan apa yang harus dilakukan berdasarkan pemahaman tentang penyajian data.

Menurut Miles and Huberman dalam (Sugiyono, 2022:137) menyatakan "*the most frequent form of display data for qualitative research data in the past has been narrative text*". Yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif.

#### 3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Menurut Miles dan Huberman dalam (Sugiyono, 2022:141) adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel dan verifikasi akan dilakukan sepanjang penelitian berlangsung yang sejalin dengan *membercheck*, triangulasi dan *audit trail* sehingga menjamin signifikan atau kebermaknaan hasil penelitian.

## H. Uji Kredibilitas Data

Uji kredibilitas data atau kepercayaan terhadap data hasil penelitian kualitatif antara lain dilakukan dengan perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan dalam penelitian, triangulasi, diskusi dengan teman sejawat, analisis kasus negatif, dan member check Sugiyono (2022:185)

### 1. Perpanjangan Pengamatan

peneliti kembali kelapangan melakukan pengamatan, melakukan wawancara dengan sumber data, baik yang pernah ditemui maupun yang baru ditemui. Dengan perpanjangan pengamatan ini, hubungan peneliti dengan narasumber akan semakin terbentuk dan semakin akrab, semakin terbuka, saling mempercayai sehingga tidak ada informasi yang disembunyikan lagi.

### 2. Triangulasi

Triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada.

sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Dengan demikian, triangulasi terdiri atas triangulasi sumber, teknik pengumpulan data dan waktu.

### 3. Analisis Kasus Negatif

kasus yang tidak sesuai atau berbeda dengan hasil penelitian hingga pada saat tertentu. Peneliti berusaha mencari data yang berbeda atau bahkan bertentangan dengan data yang telah ditentukan. Bila tidak ada lagi data yang berbeda atau bertentangan dengan temuan, berarti data yang ditemukan sudah dapat dipercaya.

### 4. Menggunakan Bahan Referensi

adanya pendukung untuk membuktikan data yang telah ditemukan Oleh peneliti. Bahan referensi itu didapat dari foto-foto, rekaman, dan dokumen autentik.

### 5. Member Check

proses pengecekan data yang berasal dari pemberian data. Ia bertujuan untuk mengetahui seberapa jauh data yang diperoleh sesuai dengan apa yang diberikan Oleh pemberi data. Jika data yang diperoleh peneliti disepakati Oleh pemberi data, berarti data tersebut valid sehingga semakin kredibel. Namun jika data yang diperoleh peneliti tidak disepakati Oleh pemberi data, berarti data tersebut perlu diteliti lagi dan perlu melakukan diskusi dengan pemberi data, dan akan dilakukan sebagaimana semestinya.