

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

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

Lokasi penelitian merupakan tempat atau wilayah di mana penelitian dilakukan untuk mengumpulkan data dan informasi yang relevan dengan tujuan penelitian. Penentuan lokasi penelitian merupakan bagian penting dalam penelitian kualitatif. Lokasi penelitian ini bertempat di Kantor Desa Tambalangan Kabupaten Hulu Sungai Utara beralamat Jl. Putra Setia Rt. 03, Tambalangan, Kecamatan Amuntai Tengah, Kabupaten Hulu Sungai Utara, Provinsi Kalimantan Selatan Kode Pos 71413. Lokasi Kantor Desa Tambalangan Kecamatan Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara.

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

Pendekatan ini merupakan penelitian yang bersifat kualitatif, yaitu pendekatan yang digunakan dengan cara mengumpulkan data dan memberi gambaran atau uraian keadaan yang di dapat di lapangan. Penggunaan pendekatan kualitatif ini sesuai dengan permasalahan penelitian yang ingin diungkapkan dengan objek penelitiannya berupa Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Desa Di Desa Tambalangan Kecamatan Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara.

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

Dalam penelitian ini, tipe penelitian yang digunakan adalah tipe penelitian deskriptif-kualitatif, yaitu memberikan gambaran atau menyajikan data sesuai dengan keadaan objek yang sebenarnya dengan harapan mendapatkan gambaran yang menyeluruh sesuai dengan tujuan tujuan penelitian yang hendak dicapai.

Menurut Sahya Anggara (2015:21) Penelitian Deskriptif yaitu penelitian yang menjelaskan sesuatu yang menjadi sasaran penelitian secara mendalam. Artinya penelitian tersebut dilakukan untuk mengungkapkan segala sesuatu

atau berbagai aspek dari sasaran atau berbagai aspek dari sasaran penelitiannya.

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

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

Data merupakan bahan-bahan yang masih mentah yang dikumpulkan peneliti dan kemudian diolah sehingga bisa menghasilkan informasi dan keterangan baik kualitatif maupun kuantitatif dan yang akan menunjukkan fakta.

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

Data Primer adalah data yang bisa diambil secara langsung dari objek utama di lapangan dan data tersebut memiliki hubungan yang berkaitan dengan masalah pokok penelitian sebagai bahan yang dicari peneliti. Pengumpulan data primer atau data utama dalam penelitian ini dilakukan dengan cara wawancara secara langsung dengan pihak-pihak yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan yaitu pada Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Desa Tambalangan Kecamatan Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara.

##### **b. Data Sekunder**

Data Sekunder adalah data yang diperoleh atau yang dikumpulkan oleh orang yang melakukan penelitian dari sumber-sumber yang telah ada. Data Sekunder yaitu sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya data didapatkan melalui orang lain atau melalui dokumen. Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data sekunder adalah

buku, jurnal, artikel yang berkaitan dengan topik penelitian Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Desa Tambalangan Kecamatan Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara.

## 2. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini diperoleh dari para informan yang dipilih secara selektif melalui teknik *purposive sampling*. Teknik ini digunakan dengan mempertimbangkan bahwa tidak semua individu memiliki informasi yang sesuai dengan fokus penelitian. Oleh karena itu, pemilihan informan dilakukan secara sengaja berdasarkan kriteria tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti, seperti keterlibatan langsung dalam kegiatan, pengetahuan yang memadai, serta pengalaman yang relevan dengan topik penelitian.

Menurut Abdussamad Zuchri (2021:137), *purposive sampling* adalah suatu metode pemilihan sampel berdasarkan kriteria atau pertimbangan tertentu yang ditentukan oleh peneliti. Teknik ini tidak dilakukan secara acak, melainkan didasarkan pada keyakinan bahwa subjek yang dipilih memiliki kapasitas, pengalaman, atau pengetahuan yang memadai untuk menjawab pertanyaan penelitian secara mendalam dan komprehensif.

Informan penelitian adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar belakang penelitian. Adapun jumlah informan pada penelitian ini adalah 12 orang terdiri dari :

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

| No.    | Nama                   | Jabatan                          |
|--------|------------------------|----------------------------------|
| 1.     | H. Mahyuliansyah S.Kep | Pgs.Kepala Desa                  |
| 2.     | Akhmad Arisandi        | Sekretaris Desa                  |
| 3.     | Alfian syahidi         | Kasi Pelayanan dan kesejahteraan |
| 4.     | Mahrina,S.Pd           | Kaur umum dan perencanaan        |
| 5.     | Maryam,S.Pd            | Kasi Pemerintah                  |
| 6.     | Ahmad Muhajir          | Masyarakat                       |
| 7.     | Nida Mauliya           | Masyarakat                       |
| 8.     | Muhammad Sauqi         | Masyarakat                       |
| 9.     | Ria Juniarti           | Masyarakat                       |
| 10.    | Yuliana                | Masyarakat                       |
| 11.    | Muhammad Thaha         | Ketua RT IV                      |
| 12.    | H. Iberamsyah          | Ketua BPD                        |
| Jumlah |                        | 12 Orang                         |

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

Desain Operasional penelitian merupakan kerangka kerja yang digunakan untuk mengimplementasikan penelitian, desain operasional penelitian yang baik akan memastikan bahwa penelitian dapat dilaksanakan secara terstruktur. Desain operasional juga jelas menggambarkan bagaimana sebuah penelitian akan dilakukan.

Desain operasional pada penelitian ini mengacu pada teori Zeithaml-Parasurman-Berry dalam buku Harbani Pasolongon (2019:155), ada indikator ukuran kualitas pelayanan yang terletak pada limadimensi pelayanan yaitu : tangible (kenampakan fisik), reability (kehandalan), responsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan), empathy (empati).

**Tabel 3.2**  
**Desain Operasional Penelitian**

| Variabel                                                                                              | Sub Variabel                    | Indikator                                                                                                                                                   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Kualitas Pelayanan Publik menurut Zeithaml-Parasurman-Berry dalam buku Harbani Pasolongnan(2019: 155) | 1. Kenampakan Fisik (Tangible)  | 1. Sarana<br>2. Prasarana<br>3. Tempat Informasi<br>4. Komputerisasi Administrasi                                                                           |
|                                                                                                       | 2. Keandalan (Realibility)      | 1. Kemampuan Pelayan<br>2. Keandalan Pelayanan                                                                                                              |
|                                                                                                       | 3. Ketanggapan (Responsiveness) | 1. Kesanggupan Untuk Membantu<br>2. Menyediakan Pelayanan Secara Cepat<br>3. Menyediakan Pelayanan Secara Tepat<br>4. Tanggap Terhadap Keinginan Masyarakat |
|                                                                                                       | 4. Jaminan (Assurance)          | 1. Kecermatan Pegawai<br>2. Keramahan Pegawai<br>3. Sopan Santun Pegawai                                                                                    |
|                                                                                                       | 5. Empati (Empathy)             | 1. Perhatian terhadap Masyarakat<br>2. Sikap Tegas Pegawai                                                                                                  |

*Sumber : Diolah Peneliti, 2026*

#### **F. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data adalah metode yang digunakan untuk mengumpulkan bahan nyata yang digunakan dalam penelitian. Pada penelitian ini teknik pengumpulan data adalah sebagai berikut:

## 1. Pengamatan (Observasi)

Observasi Menurut KBBI, observasi adalah peninjauan secara cermat. Observasi merupakan kegiatan yang biasanya dilakukan oleh manusia dengan menggunakan pancaindra sebagai alat bantu utamanya seperti telinga, mulut, penciuman dan kulit. Observasi adalah proses pemerolehan data informasi dari tangan pertama, dengan cara melakukan pengamatan.

Menurut Nasution dalam Sembiring et al. (2024:169) menyatakan bahwa observasi merupakan suatu fondasi ilmu pengetahuan. Ilmuwan hanya dapat melakukan penelitian berdasarkan data, yaitu fakta-fakta mengenai realitas dunia yang diperoleh melalui observasi. Melalui observasi, peneliti dapat memahami perilaku dan makna dari perilaku tersebut.

## 2. Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menentukan suatu permasalahan yang teliti. Wawancara dapat didefinisikan sebagai pertemuan antara dua individu dengan tujuan bertukar informasi dan ide melalui serangkaian pertanyaan dan jawaban, yang bertujuan untuk konstruksi makna dalam suatu topik tertentu.

Esterberg (2002) dalam Sugiyono (2020:304) mendefinisikan wawancara sebagai berikut. *“a meeting of two persons to exchange information and idea through question and responses, resulting in communication and join construction of meaning about a particular topic”*. Wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.

Wawancara dalam penelitian ini dilakukan kepada pihak yang terkait yaitu pegawai di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Hulu Sungai Utara. Melalui wawancara ini nantinya akan di peroleh keterangan lebih lanjut mengenai bagaimana kualitas pelayanan publik pada kantor desa tambalangan kecamatan amuntai tengah kabupaten hulu sungai utara.

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah bentuk kegiatan atau proses sistematis dalam melakukan pencarian, pemakaian, penyelidikan, penghimpunan, penyediaan dokumen untuk memperoleh pengetahuan, keterangan, serta bukti, dan menyebarkannya kepada pihak terkait. Sedangkan dalam penelitian dokumentasi merupakan dokumen yang menyajikan informasi tentang hasil penelitian yang asli atau langsung dari sumbernya

### G. Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono (2020:320) analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

Menurut Miles dan Hubberman (1984) dalam Sugiyono (2020:321) mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh.

Menurut Fiantika et al., (2022:38), analisis data merupakan tahap mengumpulkan dan menyusun dengan sistematis data yang diperoleh

melalui wawancara, kuesioner, observasi dan dokumentasi baik dalam bentuk tulisan maupun rekaman audio visual dengan cara mengidentifikasi dan memilih data yang penting membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh peneliti maupun orang lain.

Adapun aktivitas dalam analisis data yaitu :

1. *Data Reduction* (Reduksi Data)

Data yang dikumpulkan direduksi kemudian dirangkum dengan memilih hal-hal yang pokok dan penting. Mereduksi data berdasarkan konsep, tema, dan kategori tertentu akan memberikan gambaran yang lebih fokus terhadap hasil pengamatan dan memudahkan peneliti mencari kembali data tambahan yang diperlukan untuk melengkapi data-data tersedia.

2. *Data Display* (Display Data)

Menyajikan data yang tersedia berdasarkan kategori dalam bentuk matriks sehingga mempermudah peneliti dalam mengamati pola-pola hubungan antara data yang satu dengan yang lainnya.

Dengan mendisplaykan data, maka akan memudahkan peneliti untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut.

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

Penarikan kesimpulan dan verifikasi data merupakan tahap akhir dalam teknik analisis data kualitatif yang dilakukan melihat hasil reduksi data tetap mengacu pada tujuan analisis hendak dicapai. Tahap ini bertujuan untuk mencari makna data yang dikumpulkan dengan mencari hubungan, persamaan, atau perbedaan untuk ditarik kesimpulan sebagai jawaban dari permasalahan yang ada.

## H. Uji Kredibilitas

Uji kredibilitas (credibility) merupakan proses penilaian terhadap tingkat kepercayaan dan kehandalan data yang telah dikumpulkan dan diolah oleh peneliti dalam suatu penelitian, khususnya penelitian kualitatif. Melalui uji kredibilitas, peneliti berupaya memastikan bahwa temuan yang dihasilkan benar-benar mencerminkan kondisi di lapangan sehingga layak dipercaya dan dipertanggungjawabkan sebagai karya ilmiah. Penerapan uji kredibilitas dilakukan dengan beberapa teknik, antara lain memperpanjang waktu

pengamatan agar pemahaman terhadap situasi penelitian semakin mendalam, meningkatkan ketekunan dalam pengumpulan dan penelaahan data, serta menerapkan triangulasi sumber, teknik, dan waktu untuk memverifikasi konsistensi informasi. Selain itu, peneliti juga dapat melakukan analisis kasus negatif untuk menemukan data yang berbeda dari pola umum, menggunakan bahan referensi atau bukti pendukung yang relevan, serta melakukan pengecekan ulang data melalui member check kepada informan. Dengan langkah-langkah tersebut, kualitas dan keabsahan data penelitian dapat terjaga secara sistematis.

Menurut Fiantika et al., (2022:180-186). Uji kredibilitas data atau 31 kepercayaan terhadap data hasil penelitian kualitatif antara lain dilakukan dengan cara sebagai berikut:

1. **Memperpanjang Pengamatan**  
Perpanjangan pengamatan dan meningkatkan kredibilitas data sebab memberikan waktu kepada peneliti untuk dapat kembali ke lapangan melakukan pengamatan dan wawancara terhadap informan baik informan yang lama maupun informan yang baru yang dapat memberikan informasi baru sehingga informasi lebih akurat.
2. **Meningkatkan Ketekunan**  
Meningkatkan ketekunan berarti melakukan pengamatan secara lebih cermat dan berkesinambungan, dengan cara tersebut maka kepastian data dan urutan peristiwa akan dapat direkam secara pasti dan sistematis. Selain itu, penulis dapat melakukan pengecekan kembali apakah data yang telah ditemukan itu salah atau tidak. Penulis dapat memberikan deskripsi data yang akurat dan sistematis tentang apa yang diamati.
3. **Triangulasi**  
Triangulasi adalah pengujian kredibilitas informasi yang di peroleh peneliti melalui pengecekan informasi dengan membandingkan dari sumber, cara dan waktu sehingga mengurangi kemungkinan terjadinya bias.
4. **Analisis Kasus Negatif**  
Analisis kasus Negatif adalah kasus yang ditemukan tidak sesuai dengan hasil penelitian. Analisis kasus negatif dapat meningkatkan kredibilitas informasi karena akan “memaksa” peneliti untuk mencari informasi yang berbeda dan bertentangan dengan temuan.

5. Menggunakan Bahasa Referensi

Bahan Referensi diartikan sebagai bahan pendukung untuk membuktikan informasi yang ditemukan oleh peneliti adalah kredibel. Misalnya pada saat wawancara dibutuhkan bahan referensi berupa rekaman wawancara sebagai bukti kebenaran sumber informasi serta data tentang interaksi manusia atau gambaran suatu keadaan perlu didukung oleh foto-foto.

6. Mengadakan *Membercheck*

*Membercheck* adalah proses pengecekan informasi yang diperoleh peneliti yang didapatkan dari sumber informasi. Apabila tidak ada perbedaan informasi yang diterima peneliti dengan informasi dari sumber informasi maka informasi tersebut kredibel.

