

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di pada Kantor Kecamatan Haruyan Kabupaten Hulu Sungai Tengah, yang beralamat di Jalan Divisi IV Alri RT.006 RW.003, Desa Haruyan, Kecamatan Haruyan, Kabupaten Hulu Sungai Tengah.

B. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian Kualitatif. Dimana peneliti berusaha meneliti, mengamati dan menelaah. Penelitian kualitatif adalah suatu jenis pendekatan penelitian dalam ilmu sosial yang menggunakan paradigma alamiah, berdasarkan teori fenomenologis untuk meneliti masalah sosial dalam suatu kawasan dari segi latar dan cara pandang objek yang diteliti secara holistik.

Menurut Bogdan dan Taylor (dalam murdiyanto 2020:19) mengemukakan bahwa metodologi kualitatif adalah merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis maupun lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Penelitian kualitatif dilakukan pada kondisi alamiah dan bersifat penemuan.

C. Tipe Penelitian

Tipe yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif yaitu penelitian yang menjelaskan suatu yang terjadi pada sasaran penelitian secara mendalam. Metode deskriptif dilakukan dengan mengumpulkan data secara deskriptif, dimana data-data yang di kumpulkan adalah berupa kata-kata atau gambar dan data besar dari naskah wawancara,

catatan lapangan, foto, rekaman suara, dokumentasi pribadi, maupun dokumentasi resmi lainnya.

D. Data dan Sumber Data

1. Data

Data kualitatif adalah jenis data non-numerik atau tidak dapat diproses dalam bentuk angka. Data ini umumnya hanya bisa diamati dan dicatat sehingga menghasilkan suatu informasi seperti pendapat, opini, tingkat kepuasan dan lain sebagainya. Dalam penelitian ini Data terbagi 2 yaitu sebagai berikut:

a. Data Primer

Data Primer adalah data yang diperoleh langsung oleh pengumpul data (peneliti) dari objek Penelitiannya. Jadi data primer yaitu data yang dikumpulkan dan diolah sendiri yang datanya bersumber dari jumlah keseluruhan informasi dari responden yang ada di publik penelitian.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah semua data yang diperoleh secara tidak langsung dari objek penelitian. Jadi data sekunder adalah data yang dikumpulkan atau digunakan oleh organisasi yang bukan pengolahnya artinya data yang diperoleh peneliti dari sumber yang mendukung seperti penelitian terdahulu, buku, jurnal, artikel, atau referesi lain yang berkaitan dengan Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Haruyan Kabupaten Hulu Sungai Tengah.

2. Sumber Data

Pencatan sumber data dilakukan melalui wawancara atau pengamatan merupakan hasil gabungan dari kegiatan melihat, mendengar, dan bertanya. Peneliti menggunakan pendekatan kualitatif, maka sumber data yang peneliti pilih adalah secara purposive (bertujuan). Dalam penelitian ini beberapa informan dipilih berdasarkan tujuan peneliti yang menjadi sumber informasi terkait dengan informanp yang sudah dipertimbangkan atas orang yang dianggap paling mengerti dengan apa yang kita harapkan.

Tabel 3.1

Informan penelitian

No	Nama	Jabatan	Jumlah
1.	Zainur Rahmi, S.Ag., M.M.	Camat Haruyan	1 orang
2.	Nani Yuliani, S.E	Sekretaris Camat Haruyan	1 orang
3.	Rihilmiansyah, S.Sos	Kasubag umum dan Kepegawaian Haruyan	1 orang
4.	Siti Fatimah, S.Ap	Petugas PATEN Haruyan	1 orang
5.	Irma Aprianti, S.Pd	Petugas PATEN Haruyan	1 orang
6.	Faridah	Masyarakat	1 orang
7.	Sajiyah	Masyarakat	1 orang
8.	Saberansyah	Masyarakat	1 orang
9.	Abdul Halim	Masyarakat	1 orang
10.	Wahyudinnor	Masyarakat	1 orang
11.	Nor Jannah	Masyarakat	1 orang
12.	Abdaliah	Masyarakat	1 orang
13.	Baiti	Masyarakat	1 orang
	Total Informan		13 orang

Sumber : Dibuat oleh peneliti tahun 2025

E. Desain Operasional Penelitian

Desain operasional adalah semacam petunjuk kepada kita tentang bagaimana cara mengukur suatu variabel, karena berdasarkan informasi itu akan dapat di ketahui bagaimana cara melakukan pengukuran terhadap variabel yang di bangun berdasarkan konsep yang sama. dengan itu maka akan ditentukan apakah tetap menggunakan prosedur pengukuran yang sama atau perlukan pengukuran yang baru.

Terdapat enam dimensi dalam mengukur pelayanan publik menurut Tjiptono (dalam Hardiyansyah, 2018:55) Konsep operasional pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Haruyan Kabupaten Hulu Sungai Tengah.

Tabel 3.2
Desain Operasional Penelitian

Variabel	Sub Variabel	Indikator
Kualitas pelayanan Tjiptono dalam (Hardiyansyah, 2018:55)	1. Ketepatan Waktu Pelayanan	a. Waktu Tunggu Pelayanan b. Waktu proses pelayanan
	2. Akurasi Pelayanan	a. Bebas dari Kesalahan
	3. Kesopanan dan keramahan	a. Respon Pegawai dalam melayani masyarakat b. Keramahan dalam memberikan pelayanan
	4. Kemudahan Mendapatkan Pelayanan	a. Kecukupan petugas dalam melayani b. Kecukupan Fasilitas
	5. Kenyamanan dalam Memperoleh Pelayanan	a. Ruang pelayanan b. Informasi layanan
	6. Atribut Pendukung Pelayanan lainnya	a. Ruangan yang ber AC b. Kebersihan ruangan

Sumber : Dibuat oleh peneliti tahun 2025

F. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan beberapa Teknik, yaitu sebagai berikut:

1. Observasi (pengamatan)

Observasi merupakan pengumpulan data dengan menggunakan indra, jadi tidak hanya dengan pengamatan menggunakan mata saja. Mendengarkan, mencium mengecap meraba termasuk salah satu bentuk dari observasi.

Menurut Sukmadinata (dalam Hardani 2023:124) menyatakan bahwa observasi atau pengamatan merupakan suatu teknik atau cara mengumpulkan data dengan jalan mengadakan pengamatan terhadap kegiatan yang sedang berlangsung.

2. Wawancara

Wawancara adalah tanya jawab lisan antara dua orang atau lebih secara langsung atau percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan yang diwawancarai (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu. Esterberg (2002) dalam Sugiyono (2020:304) mendefinisikan wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Wawancara dilakukan berkaitan dengan Kualitas Pelayanan Administrasi Kecamatan (PATEN) pada Kantor Kecamatan Haruyan Kabupaten Hulu Sungai Tengah.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan proses pengumpulan data dengan mengumpulkan informasi-informasi dari dokumen atau arsip yang ada seperti pada laporan, buku, dokumen resmi, ataupun catatan administrasi lainnya. Dengan metode dokumentasi juga memungkinkan peneliti untuk memperoleh data dengan efisiensi dan historis.

G. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan Menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data kategori, Menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari dan membuat Kesimpulan sehingga mudah dipahami. Model analisis data yang dapat digunakan menurut Miles dan Huberman dan saldana (2014) yaitu *Data collection*, *Data Display*, *Data Condensation* dan *conclusion: drawing/verifying* (Rahmat 2020:203).

a. *Data Collection*

Data Collection merupakan bagian dari analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasikan data dengan cara sedemikian rupa hingga simpulan-simpulan akhirnya dapat ditarik dan diverifikasi. Dengan demikian, data kualitatif dapat disederhanakan dan ditransformasikan dalam aneka macam cara melalui seleksi. Proses pemilihan, pemutusan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data yang muncul dari catatan-catatan lapangan. (Rahmat, 2020:204).

b. Data Display

Penyajian yang dimaksud Miles dan Huberman, Sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan Kesimpulan dan pengambilan Tindakan. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori dan sejenisnya. Dengan mendisplay data, maka akan mempermudah untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut.

c. Data Condensation

Kondensasi data mengacu pada proses pemilihan, pemfokusan, penyederhanaan, abstrak, dan transformasi data yang muncul dalam Kumpulan teks penuh secara sistematis pada catatan lapangan yang ditulis, transkrip wawancara, dokumen, dan bahan empiris lainnya.

d. Conclusions: Drawing/Verifying

Simpulan adalah inti sari dari temuan peneliti yang menggambarkan pendapat-pendapat terakhir yang berdasarkan pada uraian-uraian sebelumnya. Simpulan dalam penelitian kualitatif adalah merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskriptif atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih remang-remang sehingga setelah diteliti menjadi jelas.

H. Uji Kredibilitas Data

Menurut sugiyono (2023: 365-371) yaitu pengajuan kredibilitas data atau kepercayaan terhadap data hasil penelitian kualitatif antara lain melakukan:

1. Perpanjangan pengamatan

Perpanjangan pengamatan merupakan peneliti melakukan kembali ke lapangan untuk melakukan observasi kembali dengan mengamati dan wawancara mencari sumber data kembali dengan orang yang sama maupun yang berbeda sampai dengan hasil yang dapat di terima.

2. Peningkatan ketekunan

Dalam penelitian adalah melakukan pengamatan secara lebih cermat dan berkesinambungan dengan itu dapat kepastian data dan urutan peristiwa bisa direkam secara pasti dan sistematis. Bagi peneliti meningkatkan ketekunan dengan cara membaca berbagai referensi buku maupun hasil penelitian atau dokumentasi-dokumentasi terkait dengan temuan yang diteliti sehingga menghasilkan hasil yang relevan dengan keadaan lapangan.

3. Triangulasi

Menurut Wiliam Wiersma, (dalam sugiyono 2023:368) mengatakan bahwa triangulasi dalam pengujian kredibilitas dapat diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dan berbagai waktu.

4. Analisis kasus Negatif

Kasus negatif adalah kasus yang tidak sesuai atau berbeda dengan hasil penelitian hingga pada saat tertentu. Melakukan analisis kasus negatif berarti peneliti mencari data yang berbeda atau bahkan bertentangan dengan data yang telah ditemukan. Bila tidak ada lagi data yang berbeda atau bertentangan dengan temuan, berarti data yang ditemukan sudah dapat dipercaya. Tetapi bila peneliti masih mendapatkan data-data yang

betentangan dengan data yang ditemukan, maka peneliti mungkin akan merubah temuannya.

5. Mengadakan Bahan Referensi

Bahan referensi di sini adalah adanya pendukung untuk membuktikan data yang telah ditemukan oleh peneliti. Seperti data hasil wawancara perlu didukung dengan adanya rekaman wawancara. Data tentang interaksi manusia, atau gambaran suatu keadaan perlu didukung oleh foto-foto. Alat-alat bantu perekam data dalam penditian kualitatif, seperti kamera, handycam, alat rekam suara sangat diperlukan untuk mendukung kredibilitas data yang telah dilemukan oleh peneliti. Dalam laporan peneiitian, sebaiknya data-data yang dikemukakan perlu dilengkapi dengan foto-foto atau dokumen autentik, sehingga menjadi lebih dapat dipercaya.

6. Member check

Member check adalah proses pengecekan data yang diperoleh peneliti kepada pemberi data. Member chek bertujuan untuk mengetahui seberapa jauh data yang diperoleh sesuai apa yang diberikan oleh pemberi data, artinya agar informasi yang diperoleh dan akan digunakan dalam penulisan laporan sesuai yang denga apa dimaksud sumber data atau informan.