

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi penelitian

Lokasi atau tempat penelitian ini dilakukan di Kelurahan Bangkuang, Kecamatan Karau Kuala Kabupaten Barito Selatan Kode Pos 73761.

B. Pendekatan penelitian

Dalam penelitian ini pendekatan yang dilakukan adalah melalui pendekatan kualitatif, artinya data yang dikumpulkan bukan berupa angka-angka, melainkan data tersebut berasal dari naskah wawancara, catatan lapangan, dokumen pribadi, catatan, dan dokumen resmi lainnya. Sehingga yang menjadi tujuan dari penelitian kualitatif ini adalah ingin menggambarkan realita empirik dibalik fenomena secara mendalam, rinci dan tuntas. Oleh karena itu penggunaan pendekatan kualitatif dalam penelitian ini adalah dengan mencocokkan antara realita empirik dengan teori yang berlaku dengan menggunakan metode deskriptif.

Moleong (2017) yang dimaksud dengan penelitian kualitatif adalah tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental bergantung pada pengamatan, manusia, kawasannya sendiri, dan peristilahannya. Metode kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, di mana peneliti adalah sebagai instrumen kunci.

Menurut Nazir (2016) bahwa metode deskriptif adalah pencarian fakta dengan interpretasi yang tepat. Penelitian deskriptif mempelajari masalah-

masalah dalam masyarakat, serta tata cara yang berlaku dalam masyarakat serta situasi-situasi tertentu

C. Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan oleh peneliti digunakan pada penelitian ini adalah penelitian deskriptif yaitu menggambarkan tentang Kualitas Pelayanan Administrasi Pada Kantor Kelurahan Bangkuang Kecamatan Karau Kuala Kabupaten Barito Selatan.

D. Data dan Sumber Data

Sumber Data adalah segala sesuatu yang dapat memberikan informasi mengenai data. Yusuf (2015) sumber data kualitatif dibedakan menjadi dua yaitu data primer dan data sekunder.

1. Data

a. Data primer

Data primer dalam penelitian ini adalah data pokok yang digali melalui observasi lapangan dan wawancara pada informan penelitian tentang Kualitas Pelayanan Administrasi Pada Kantor Kelurahan Bangkuang Kecamatan Karau Kuala Kabupaten Barito Selatan.

b. Data Sekunder

Data sekunder dalam penelitian ini adalah data yang berhubungan dengan Kualitas Pelayanan Administrasi Pada Kantor Kelurahan yang diperoleh dari buku, jurnal, internet, dan penelitian terdahulu.

2. Sumber data

Penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* sebab peneliti dalam memilih informan adalah orang yang dianggap mengetahui tentang masalah yang akan dibahas oleh peneliti. Penggunaan *purposive Sampling* dalam penelitian ini yaitu bertujuan untuk dapat mengetahui dengan Kualitas Pelayanan Administrasi Pada Kantor Kelurahan dan faktor-faktor mempengaruhi pada Kualitas Pelayanan Administrasi Pada Kantor Kelurahan Bangkuang Kecamatan Karau Kuala Kabupaten Barito Selatan.

Adapun informan penelitian yang akan peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah:

Tabel 3. 1
Informan Penelitian

No	Nama	Jabatan	Jenis Kelamin	Keterangan
1	2	3	4	5
1	H.Muhammad Iqbal,S.Kep,MM	Lurah Bangkuang	Laki Laki	1
2	Yurian Rusenson, S.AP	Kasi Pemerintahan Ketentraman dan Ketertiban Umum	Laki Laki	1
3	Salasiah, S.Kep Ners.	Kasi Pembangunan dan Pemberdayaan Masyarakat	Perempuan	1
4	M. Rifai, SST	Kasi Kesejahteraan Rakyat	Laki Laki	1
5	Isdayanti, S.AP	Staff Kelurahan Bangkuang	Perempuan	1

1	2	3	4	5
6	Sunaria, S.Sos	Staff Kelurahan Bangkuang	Perempuan	1
7	Sumarni	Masyarakat Kelurahan Bangkuang	Perempuan	1

8	Juliana	Masyarakat Kelurahan Bangkuang	Perempuan	1
9	Toni	Masyarakat Kelurahan Bangkuang	Laki Laki	1
10	Juni Iskadar	Masyarakat Kelurahan Bangkuang	Laki Laki	1
11	Pitriawati	Masyarakat Kelurahan Bangkuang	Perempuan	1
12	Purawanto	Masyarakat Kelurahan Bangkuang	Laki Laki	1
Total				12

(Sumber : Data Pribadi Penulis 2026)

E. Desain Operasional Penelitian

Desain Operasional Penelitian merupakan penjelasan tentang cara mengukur variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian. Dalam penelitian ini, variabel diukur berdasarkan teori peran pemerintah menurut Pitana dan Gayatri dalam Kurnianingsih (2019). Menurut teori tersebut, peran pemerintah dalam pelayanan publik dapat diklasifikasikan menjadi 3 yaitu sebagai motivator, fasilitator dan dinamisator.

Tabel 3. 2
Desain Operasional Penelitian

Teori	Variabel	Indikator
1	2	3
Kualitas Pelayanan teori Supranto,(dalam Ismail Nurdin 2019:20)	1.Kehandalan (<i>Reliability</i>)	a. Ketepatan Waktu b. Prosedur Pelayanan c. Hasil Tepat
	2. Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	a. Kehadiran Petugas b. Tanggap terhadap keinginan masyarakat
	3. Jaminan (<i>Assurance</i>)	a. Disiplin b. Kepastian Waktu
	4. Empati (<i>Empathy</i>)	a. Sikap Petugas b. Perhatian c. Akses Waktu

	5. Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	a. Fasilitas b. Kesiapan Petugas
--	---------------------------------------	-------------------------------------

(Sumber : Data Pribadi Penulis 2026)

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian kualitatif adalah dengan menggunakan teknik pengamatan (observasi), wawancara, dokumentasi dan catatan lapangan.

1. Observasi

Sujarweni (2016:33) menyebutkan ada tiga tipe observasi, yakni observasi partisipan, observasi tidak terstruktur dan observasi kelompok. Observasi partisipan adalah metode pengumpulan data penelitian melalui pengamatan dan penginderaan di mana peneliti terlibat dalam keseharian informan. Observasi tidak terstruktur ialah pengamatan yang dilakukan tanpa menggunakan pedoman observasi, sehingga peneliti mengembangkan pengamatannya berdasarkan perkembangan yang terjadi di lapangan. Sedangkan observasi kelompok ialah pengamatan yang dilakukan oleh kelompok tim peneliti terhadap sebuah isu yang diangkat menjadi objek peneliti.

2. Wawancara

Wawancara adalah mengumpulkan data mengenai sikap dan kelakuan, pengalaman, cita-cita, dan harapan manusia seperti dikemukakan oleh responden atas pertanyaan-pertanyaan peneliti. Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data yang dilakukan peneliti melalui serangkaian kegiatan tanya-jawab atas beberapa pertanyaan yang kemudian memberikan data atas masalah yang sedang diteliti oleh peneliti.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumentasi bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dalam penelitian kualitatif, dokumentasi merupakan teknik pendukung dari observasi dan wawancara.

G. Teknik Analisis Data

Sementara itu menurut Spradley (dalam Auliya, 2020) tahapan teknik analisis data kualitatif meliputi analisis domain, taksonomi dan komponensial, dan analisis tema *cultural* yang akan dijelaskan dalam pemaparan dibawah ini:

1. Analisis Domain

Analisis domain adalah upaya untuk memperoleh gambaran umum dan menyeluruh dari objek atau isu sosial yang diteliti. Ketika kita mencari gambaran umum dari suatu objek atau isu kita akan menemukan berbagai

domain atau kategori. Kemudian peneliti menetapkan domain tertentu sebagai pijakan tahap penelitian yang selanjutnya. Tentunya semakin banyak domain yang dipilih, maka akan semakin banyak waktu yang diperlukan untuk penelitian.

2. Analisis Taksonomi

Domain-domain yang telah dipilih selanjutnya dijabarkan menjadi lebih rinci, untuk mengetahui struktur internalnya. Caranya adalah dengan melakukan observasi terfokus pada masing-masing domain. Intinya pada tahap ini masing-masing domain yang telah dipilih dibedah dan dikaji secara detail untuk diketahui apa saja unsur-unsur yang membangunnya.

3. Analisis Komponensial

Mencari ciri spesifik pada setiap struktur internal dengan cara mengontraskan antar unsur atau elemen yang telah diketahui dari analisis taksonomi. Hal ini dilakukan melalui observasi dan jika perlu wawancara terseleksi dengan pertanyaan yang mengontraskan (menjelaskan perbedaan utama dari masing-masing unsur).

4. Analisis Tema kultural

Mencari hubungan di antara domain, dan bagaimana hubungannya dengan keseluruhan, dan selanjutnya dinyatakan ke dalam tema/judul penelitian.

H. Uji Kredibilitas Data

Sugiono (2014:143) Uji kredibilitas data atau kepercayaan terhadap data hasil penelitian kualitatif antara lain dilakukan dengan:

1. Perpanjangan Pengamatan

Perpanjangan pengamatan dilakukan dengan cara peneliti kembali ke lokasi penelitian untuk memastikan kebenaran dan kelengkapan data yang telah diperoleh. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan pengamatan ulang di Kelurahan Bangkuang serta melakukan wawancara lanjutan dengan beberapa informan yang terlibat dalam pengelolaan pelayanan administrasi. Selain itu, peneliti juga mengamati kembali bagaimana pelayanan administrasi. Melalui kegiatan ini, peneliti memperoleh pemahaman yang lebih mendalam sehingga data yang diperoleh lebih akurat dan sesuai dengan kondisi yang sebenarnya.

2. *Triagulasi*

Triangulasi artinya data dicek kembali dari berbagai sumber dengan berbagai cara. Dalam penelitian ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu.

3. Menggunakan Bahan Referensi

Menggunakan Bahan Referensi artinya data yang peneliti peroleh disertai alat pendukung untuk membuktikan data yang telah ditemukan. Misalnya data hasil wawancara didukung dengan rekaman wawancara, data interaksi observasi didukung oleh foto-foto.

4. Mengadakan Membercheck

Membercheck 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 data tersebut valid, sehingga semakin kredibel/dipercaya. etapi apabila data yang ditemukan peneliti dengan berbagai penafsirannya tidak disepakati oleh pemberi data.

