

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Dalam penelitian ini penulis mengambil di lokasi Kantor Kecamatan Sungai Pandan Kabupaten Hulu Sungai Utara yang beralamat di Jalan Kesatuan, Sungai Pandan Hulu, Kecamatan Sungai Pandan, Kabupaten Hulu Sungai Utara Kode Pos 71419.

B. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dimana peneliti berupaya untuk mengamati, mengumpulkan dan menganalisa data serta mengungkapkan secara jelas Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Sungai Pandan Kabupaten Hulu Sungai Utara.

C. Tipe Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan tipe penelitian deskriptif kualitatif. Dengan menggunakan tipe penelitian ini penulis ingin memberikan gambaran secara menyeluruh dan sistematis terkait dengan Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Sungai Pandan Kabupaten Hulu Sungai Utara.

D. Data dan Sumber Data

Data adalah keterangan yang diperoleh atau diperlukan serta dikumpulkan melalui penelitian agar mendapatkan data-data yang objektif.

1. Data

a. Data Primer

Data yang diperoleh langsung dari sumbernya yaitu dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan secara langsung pada informan di Kantor Kecamatan Sungai Pandan Kabupaten Hulu Sungai Utara. Data tersebut diperoleh dengan menggunakan metode observasi dan wawancara. Data dikumpulkan langsung sendiri oleh peneliti dari tempat objek penelitian.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang mendukung data primer dan diperoleh melalui studi kepustakaan seperti buku, jurnal, dan dokumen lain yang berhubungan dengan penelitian, data yang diperoleh dari sumber lain dikumpulkan oleh pihak lain sebelumnya.

2. Sumber Data

Sumber data adalah subjek darimana data itu diperoleh, apabila penelitian menggunakan wawancara dalam pengumpulan data maka sumber data tersebut responden yaitu orang yang merespon atau menjawab pertanyaan baik tulisan maupun lisan. Sumber data dipilih secara *Purposive sampling*.

Data penelitian ini yang penulis pilih untuk melakukan wawancara terdiri dari 10 orang informan, dengan rincian antara lain:

Tabel 3.1
Daftar Informan

No	Nama	Jabatan	Jumlah
1	Fajriyanur, S.IP	Camat Sungai Pandan	1
2	Hj. Heldawati	Kepala Bagian Kasi Pelayanan, Perekonomian, dan Kesejahteraan Kantor Kecamatan Sungai Pandan	1
3	Kastalani	Staf Pelayanan	1
4	Hamidi, S.Pd	Staf Pelayanan	1
5	Norhayati	Masyarakat	1
6	Siti Farhah	Masyarakat	1
7	Herlinda	Masyarakat	1
8	Ratna	Masyarakat	1
9	Paridah	Masyarakat	1
10	Normiyati	Masyarakat	1
	Jumlah		10

E. Desain Operasional Penelitian

Desain operasional penelitian adalah definisi yang didasarkan atas sifat-sifat yang diamati. Definisi operasional penelitian mencakup hal-hal penting dalam penelitian yang memerlukan penjelasan, bersifat spesifik, rinci, tegas dan pasti, agar pekerjaan lebih mudah dan mendapat hasil yang lebih baik, dalam arti lebih cermat, lengkap dan sistematis. Menurut Sugiyono (2019:221) desain operasional merupakan penjabaran dari variabel-variabel penelitian menjadi indikator-indikator yang dapat diukur sehingga memudahkan peneliti dalam melakukan pengumpulan dan analisis data.

Tabel 3.2
Desain Operasional Penelitian

Variabel	Sub Variabel	Indikator
Kualitas Pelayanan Publik (Sadiartha dan Suartina, 2020)	1. <i>Reability</i> (Keandalan)	a. Kepastian waktu penyelesaian b. Ketersediaan pegawai di tempat selama jam pelayanan
	2. <i>Resvonsiveness</i> (Ketanggapan)	a. Kecepatan petugas dalam merespon permintaan layanan masyarakat b. Kesigapan petugas membantu masyarakat saat terjadi kendala pelayanan
	3. <i>Assurance</i> (Jaminan)	a. Kemampuan pegawai memberikan informasi yang jelas dan dapat dipercaya b. Koordinasi antar pegawai dalam pelayanan
	4. <i>Empathy</i> (Perhatian)	a. Kemampuan memberikan penjelasan dengan bahasa yang mudah dipahami masyarakat b. Kepedulian pegawai terhadap kebutuhan dan kesulitan masyarakat
	5. <i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	a. Fasilitas fisik ruangan b. Penampilan pegawai

F. Teknik Pengumpulan Data

Untuk pengumpulan data yang diperlukan dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut :

1. Observasi (Pengamatan)

Merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan cara mengamati secara langsung dan mencatat fenomena yang muncul dan berkaitan dengan masalah penelitian. Menurut Sugiyono (2020:203), yaitu suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati secara langsung terhadap objek penelitian untuk melihat secara nyata kegiatan yang sedang berlangsung.

2. Wawancara

Merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan cara komunikasi secara langsung terhadap objek yang diteliti untuk mengetahui guna di pelajari termasuk langkah solusi yang di ambil terhadap permasalahan pada objek penelitian. Menurut Sugiyono (2020:231), yaitu teknik pengumpulan data dengan melakukan tanya jawab secara langsung antara peneliti dan responden atau informan untuk memperoleh informasi yang mendalam.

3. Dokumentasi

Merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan cara melihat dan mempelajari bahan-bahan bacaan, seperti buku-buku, jurnal, dokumen, laporan, perundang-undangan atau data sekunder lainnya yang terdapat pada objek penelitian. Menurut Sugiyono (2020:240), yaitu teknik pengumpulan data dengan mengumpulkan catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, notulen, rapat, agenda, foto, video, serta dokumen lain yang mendukung penelitian.

G. Teknik Analisa Data

Teknik analisa data merupakan bagian penting dalam suatu penelitian. Melalui teknik analisa data, maka data-data yang diperoleh diklasifikasikan secara deskriptif. Data-data yang telah disusun kemudian disajikan melalui proses yang dilakukan secara sistematis, metodologis dan konsisten, sehingga diperoleh gambaran yang jelas tentang Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Sungai Pandan Kabupaten Hulu Sungai Utara.

Data penelitian akan dianalisa sepenuhnya secara kualitatif. Analisa hasil observasi peneliti akan dilakukan melalui tahapan berikut:

1. Pengumpulan data dari hasil observasi, wawancara, serta dokumentasi yang kemudian dilakukan klasifikasi atau pengelompokan data.
2. Data yang sudah diklasifikasikan tersebut kemudian dikategorikan ke dalam berbagai kategori penelitian dalam tabel-tabel, diperiksa, dan diteliti keabsahan datanya.
3. Selanjutnya, data yang sudah diproses akan dianalisa untuk memberikan solusi dan penarikan kesimpulan yang menyeluruh dan tuntas sesuai tujuan penelitian.

H. Uji Kredibilitas Data

Dalam memastikan keabsahan data pada penelitian tentang Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Sungai Pandan Kabupaten Hulu Sungai Utara. Uji kredibilitas data meliputi perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan, menggunakan bahan referensi, serta membercheck.

1. Perpanjangan Pengamatan

Perpanjangan pengamatan dilakukan untuk menghapus jarak antara peneliti dengan narasumber sehingga tidak ada lagi informasi yang disembunyikan oleh narasumber karena telah mempercayai peneliti. Perpanjangan pengamatan melakukan observasi dan wawancara secara mendalam dengan informan, baik yang sudah pernah ditemui maupun informan baru, dalam upaya meningkatkan keakuratan data terkait kualitas pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Sungai Pandan Kabupaten Hulu Sungai Utara.

2. Meningkatkan Ketekunan

Meningkatkan ketekunan berarti peneliti melakukan pengamatan secara cermat dan berkelanjutan, memastikan data dan urutan peristiwa direkam secara sistematis serta memeriksa kembali keabsahan data.

3. Menggunakan Bahan Referensi

Bahan referensi disini adalah adanya pendukung untuk membuktikan data yang telah ditemukan peneliti, didalam penelitian ini digunakan bahan referensi seperti foto-foto dan dokumen-dokumen yang tersedia pada Kantor Kecamatan Sungai Pandan Kabupaten Hulu Sungai Utara.

4. *Membercheck*

Membercheck merupakan proses mengecek kembali data hasil penelitian dengan meminta konfirmasi dari informan atau sumber data. Tujuannya untuk memastikan bahwa data yang dikumpulkan telah sesuai dengan fakta atau pengalaman yang diberikan oleh sumber data.