

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini adalah Desa Kayakah Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara Kode Pos 71452. Alasan peneliti mengambil Desa Kayakah sebagai lokasi penelitian adalah dari beberapa fenomena yang pernah terlihat, akhirnya peneliti mengamati untuk mengetahui lebih dalam dan mempertimbangkan lokasi tersebut dengan beberapa alasan. Pertama, salah satu petugas tidak selalu berada ditempat hingga membuat proses pelayanan berjalan lambat. Kedua, kurangnya informasi kepada masyarakat mengenai persyaratan dan prosedur pelayanan administrasi. Ketiga, keterbatasan sarana dan prasarana pelayanan. Dan terakhir adalah belum ada standar waktu pelayanan yang pasti.

B. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan peneliti adalah pendekatan kualitatif. Menurut Strauss dan Corbin dalam V. Wiratna Sujarweni (2020:19), yang dimaksud dengan penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang tidak dapat dicapai (diperoleh) dengan menggunakan prosedur-prosedur statistik atau cara-cara lain dari kuantifikasi (pengukuran).

Menurut Sugiyono dalam M. Sobry Sutikno dkk (2020:5) , penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) di mana peneliti adalah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara

triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

Menurut Bogdan dan Taylor dalam V. Wiratna Sujarweni (2020:19) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif adalah salah satu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa ucapan atau tulisan dan perilaku orang-orang yang diamati.

Moleong dalam Abdul F. Nasution (2023:34) Penelitian kualitatif adalah Penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek Penelitian, misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain sebagainya. Secara holistik dan dengan cara deskripsi 35 dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.

C. Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif. Menurut Zuriyah dalam Yudin Citriadin (2020:8), penelitian deskriptif adalah penelitian yang diarahkan untuk memberikan gejala, fakta, atau kejadian secara sistematis dan akurat, mengenai sifat-sifat populasi atau daerah tertentu. Dalam penelitian deskriptif cenderung tidak perlu mencari atau saling menerangkan hubungan dan menguji hipotesis.

Menurut Arifin dalam Yudin Citriadin (2020:8), penelitian deskriptif adalah penelitian yang digunakan untuk mendeskripsikan dan menjawab persoalan suatu fenomena atau peristiwa yang terjadi saat ini, baik fenomena dalam variabel tunggal maupun korelasi, dan atau perbandingan berbagai variabel. Tujuan penelitian deskriptif yakni untuk menjelaskan

secara sistematis, faktual dan akurat fakta dan sifat populasi atau daerah tertentu.

D. Data dan Sumber Data

1. Data Primer

Menurut Abdul F. Nasution (2023:6) data penelitian primer adalah data-data utama yang didapatkan dari subjek penelitian secara langsung atau dari tangan pertama. Data primer ini berupa data-data yang otentik, objektif, dan reliabel, karena data tersebut akan digunakan sebagai dasar untuk memecahkan suatu permasalahan. Data primer ini bisa berupa hasil wawancara dengan subjek, hasil angket, hasil tes, dan sebagainya.

2. Data Sekunder

Menurut Abdul F. Nasution (2023:6) data penelitian sekunder adalah data-data yang bukan didapatkan atau diperoleh dari subjek penelitian atau sumber pertama yang digunakan untuk penelitian. Data sekunder ini bersifat pelengkap dan penguat dari data primer.

3. Sumber Data

Menurut Kaelan dalam Sapto Haryoko (2020: 109), mengatakan bahwa “sumber data dalam penelitian kualitatif adalah mereka yang disebut dengan sampel, narasumber, informan, partisipan, teman, guru, dan apa saja dimana data diperoleh dalam penelitian kualitatif”.

Sumber data yang dipilih yaitu purposive sampling. Purposive sampling adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu yang dilakukan oleh peneliti sendiri yang didasarkan pada ciri

atau sifat-sifat populasi yang sudah diketahui sebelumnya. (Imam Machali. 2021: 74).

Informan yang dijadikan sebagai sumber data dalam penelitian ini adalah:

Tabel 3.1
Informan Penelitian

No	Nama	Jabatan
1.	Syarkani	Kasi Pelayanan dan Kesejahteraan
2.	Pudhail	Kaur Umum dan Perencanaan
3.	Nope Hadi	Kasi Pemerintahan
4.	Aspahani	Tokoh Masyarakat/BPD
5.	Rajidi	Masyarakat yang Pernah Memohon Surat Penguasaan Fisik Bidang Tanah
6.	Hj. Rusmini	Masyarakat yang Sedang Memohon Surat Keterangan Kehilangan
7.	Janipa	Masyarakat yang Pernah Memohon Surat Keterangan Tidak Mampu
8.	Lidia	Masyarakat yang Pernah Memohon Surat Keterangan Tidak Mampu
9.	Mahliati	Masyarakat yang Pernah Memohon Surat Keterangan Kematian
10.	Ansari	Masyarakat yang Pernah Memohon Surat Pengantar Nikah dan Surat Pernyataan Belum Pernah Nikah
11.	Adan	Masyarakat yang Sedang Memohon Surat Pengantar Nikah dan Surat Pernyataan Belum Pernah Nikah
12.	Sugiansyah	Masyarakat yang Pernah Memohon Surat Keterangan Usaha
13.	Murjani	Masyarakat yang Pernah Memohon Surat

		Keterangan Usaha
--	--	------------------

E. Desain Operasional Penelitian

Definisi operasional adalah variabel penelitian dimaksudkan untuk memahami arti setiap variabel penelitian sebelum dilakukan analisis (V.Wiratna Sujarweni. 2020:87).

Menurut Zeithaml et al. dalam Hardiyansyah (2018:63), kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu:

1. *Tangibel* (Berwujud)

Dimensi tangibles atau berwujud mengacu pada segala aspek fisik yang dapat dilihat secara nyata oleh masyarakat dalam proses pelayanan publik.

2. *Reliability* (Kehandalan)

Dimensi reliability atau keandalan mencerminkan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan secara tepat, akurat, dan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Keandalan berarti kemampuan organisasi dalam melaksanakan layanan yang dijanjikan secara konsisten dan tanpa kesalahan.

3. *Responsiveness* (Respon/ketanggapan)

Daya tanggap merupakan bentuk kesediaan penyedia layanan dalam memberikan bantuan dan pelayanan yang cepat kepada

pelanggan. Daya tanggap menggambarkan sejauh mana petugas memiliki kemauan dan kemampuan untuk membantu masyarakat serta menanggapi kebutuhan atau keluhan mereka secara cepat dan tepat.

4. *Assurance* (Jaminan)

Dimensi *assurance* atau jaminan berkaitan dengan pengetahuan, kemampuan, kesopanan, serta sikap dapat dipercaya dari petugas pelayanan dalam memberikan rasa aman dan kepastian kepada masyarakat.

5. *Empathy* (Empati)

Dimensi *empathy* atau empati menunjukkan perhatian dan kepedulian petugas terhadap kebutuhan masyarakat secara pribadi dan manusiawa.

Tabel 3.2
Desain Operasional Penelitian

Variabel	Sub-Variabel	Indikator
Kualitas Pelayanan Zeithaml et al dalam Hardiyansyah (2018:63)	1. <i>Tangibel</i> (Berwujud)	a. Kesiapan Petugas b. Fasilitas c. Informasi Pelayanan
	2. <i>Reliability</i> (Kehandalan)	a. Ketepatan Waktu b. Prosedur Pelayanan c. Hasil Tepat
	3. <i>Responsivines</i> (Respon/ Ketanggapan)	a. Kecepatan Melayani b. Kehadiran Petugas c. Tanggapan Cepat
	4. <i>Assurance</i> (Jaminan)	a. Disiplin b. Kepastian Waktu

		c. Pengawasan
	5. <i>Empathy</i> (Empati)	a. Sikap Petugas b. Perhatian c. Akses Waktu

F. Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan secara sistematis dan disengaja melalui pengamatan dan pencatatan terhadap gejala yang diselidiki (Zuchri Abdussamad, 2021:147).

2. Wawancara

Wawancara adalah merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu (Esterberg dalam Sugiyono, 2020:304).

3. Dokumentasi

Arikunto dalam Zuchri Abdussamad (2021:150) metode dokumentasi adalah mencari data mengenai hal-hal atau variasi yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah kabar, majalah, prasasti, notulen, raport, leger dan sebagainya. Dokumen yang diperlukan dalam penelitian kualitatif adalah dokumen yang relevan dengan focus penelitian dan dibutuhkan untuk melengkapi data.

G. Teknik Analisis Data

Miles dan Huberman dalam Zuchri Abdussamad (2021:160-162) mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data, yaitu data *reduction*, data *display* dan *conclusion drawing/verification*.

1. *Data Reduction* (Reduksi Data)

Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Semakin lama peneliti ke lapangan, maka jumlah data akan semakin banyak, kompleks dan rumit. Untuk itu perlu segera dilakukan analisis data melalui reduksi data. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya dan mencarinya bila diperlukan. Reduksi data dapat dibantu dengan peralatan elektronik seperti komputer mini, dengan memberikan kode pada aspek-aspek tertentu.

2. *Data Display* (Penyajian Data)

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan

sejenisnya. Dengan mendisplaykan data maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah difahami tersebut. Selanjutnya disarankan, dalam melakukan display data, selain dengan teks yang naratif, juga dapat berupa, grafik, matrik, jejaring kerja dan *chart*.

3. *Concluding Drawing/Verification*

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif menurut Miles and Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi 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.

H. Uji Kredibilitas Data

Menurut Lapau dalam Agus R. Kumara (2018:51-52) uji kredibilitas adalah uji kepercayaan dari data yang telah dihasilkan selama proses penelitian kualitatif. Kredibilitas kesesuaian antara konsep peneliti dan konsep informan agar kredibilitas terpenuhi, maka hal yang dilakukan dalam uji kredibilas ini yaitu:

1. Waktu yang digunakan penelitian harus cukup lama, karena peneliti harus yakin selagi penelitian belum cukup meyakinkan, maka peneliti

perlu melakukan perpanjangan waktu penelitiannya sambil mengkaji kembali, menelistik, dan menganalisis data yang terkumpul.

2. Ketekunan pengamatan, hal ini dilakukan untuk menjaga keakuratan dan keabsahan data.
3. Mengadakan triangulasi, menurut Lapau triangulasi merupakan pengecekan data atau sumber dari triangulasi pengumpulan data.
4. Menganalisis kasus negative, dilakukan dengan menemukan terlebih dahulu data yang bertentangan dengan data yang telah ditemukan sebelumnya.
5. Menggunakan alat bantu dalam mengumpulkan data.
6. Menggunakan member check, data yang telah dikumpulkan kemudian dianalisis, melakukan pengkategorian, dan penarikan kesimpulan dapat diuji kembali dengan menggunakan anggota lain dalam kelompok.