

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Penulis dalam penelitian ini mengambil lokasi di Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Hulu Sungai Utara yang beralamat di Jl. Palang Merah No. 319 A Kelurahan Murung Sari Kecamatan Amuntai Tengah, Amuntai, Indonesia, Kalimantan Selatan Telpn (0527) 61345.

B. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian merupakan sebuah rancangan bagaimana suatu penelitian akan dilakukan. Rancangan tersebut digunakan untuk mendapatkan jawaban terhadap pertanyaan penelitian yang di rumuskan. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif atau penelitian penjelasan yaitu penelitian yang menganalisa hubungan antara variabel-variabel.

Pendekatan penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif Sugiyono (2017:25) dimana peneliti berupaya untuk mengamati, mengumpulkan dan menganalisa data serta mengungkapkan secara jelas Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) PT. Tirta Agung Amuntai.

C. Tipe Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Sugiyono (2017:4) Dengan menggunakan jenis penelitian ini penulis ingin memberikan gambaran secara menyeluruh dan sistematis terkait dengan

Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) PT. Tirta Agung Amuntai.

Tipe penelitian yang digunakan dalam pengerjaan skripsi ini adalah penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif atau deskriptif kualitatif. Metode penelitiandeskriptifditujukanpadapemecahanmasalahyangadapadasaatini.

Bisadisimpulkanbahwametodedeskriptifialahmetodemenafsirkandatayang ada, misalnya tentang situasi yang dialami.

D. Data dan Sumber Data

1. Data

Jenis data yang diambil menurut Sugiyono (2017:245) dalam penelitian ini bersumber dari dua sumber data utama, yaitu:

- a. Data Primer yaitu keseluruhan data hasil penelitian yang diperoleh dari wawancara dan observasi langsung dilapangan, yang bersumber dari jumlah keseluruhan pegawai.
- b. Data Sekunder yaitu data yang diperoleh dari studi literatur atau keperpustakaan serta data-data resmi yang didapat terhadap objek yang diteliti.

2. Sumber Data

Sumber Data menurut Sugiyono (2017:225) adalah data yang digali dalam penelitian ini bersumber dari informan. Apabila penelitian menggunakan wawancara dalam mengumpulkan datanya, maka sumber data disebut informan, orang yang merespon dan menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian. Penelitian ini menggunakan teknik observasi maka sumber data disebut informan. Informan adalah orang yang dimanfaatkan

untuk memberi informasi tentang situasi dan kondisi data. *Purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel non-probabilitas di mana peneliti secara sengaja memilih individu atau kasus yang memiliki karakteristik tertentu yang relevan dan paling informatif untuk tujuan penelitian, berdasarkan pertimbangan atau penilaian peneliti itu sendiri. Teknik ini memungkinkan peneliti untuk mendapatkan data yang kaya dan spesifik dari subjek yang paling mampu memberikan wawasan mendalam sesuai dengan pertanyaan penelitian yang diajukan. Dalam penelitian ini, informan terdiri dari 11 orang yaitu:

Tabel 3.1
Daftar Informan

No	Nama	Jabatan
(1)	(2)	(3)
1	Salman, ST	Manejer Teknik
2	Wahyudi, ST	Manejer Operasional dan Jaringan
3	Rahayu Dyah Utami, SE	Asisten Manejer Pelayanan dan Pemasaran
4	Akhmad Bushairi	Asisten Manejer Transmisi dan Distribusi
5	Muhransyah	Asisten Manejer Baca Meter dan Rekening
6	Fitriani	Pelanggan
7	Nor Aida	Pelanggan
8	Mahrta	Pelanggan
9	Yustunah	Pelanggan
10	Asiyah	Pelanggan
11	Ahmad	Pelanggan
12	Abdul Samad	Pelanggan
Total		12 Orang

Sumber: Dibuat Peneliti, 2026

E. Definisi Operasional Penelitian

Desain operasional penelitian menurut Sugiyono (2016:2) adalah definisi yang didasarkan atas sifat-sifat yang diamati. definisi operasional mencakup hal-hal penting dalam penelitian yang memerlukan penjelasan, bersifat spesifik, rinci, tegas dan pasti. Penulis berusaha membuat definisi operasional sebagai berikut:

Tabel 3.2
Desain Operasional Penelitian

Variabel	SubVariabel	Indikator
Fandy Tjiptono (2017:201) bahwa kualitas pelayanan	1. <i>Reliability</i> (Realibilitas)	a. Dijanjikan b. Diandalkan c. Benar
	2. <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	a. Informasi b. Ketersediaan
	3. <i>Assurance</i> (Jaminan)	a. Merasa Aman b. Konsisten
	4. <i>Empathy</i> (Empati)	a. Memberikan Perhatian b. Mengutamakan Kepentingan
	5. <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	a. Fasilitas dalam Pemberian pelayanan b. Peralatan Modern

Sumber: Diolah Peneliti, 2026

F. Teknik Pengumpulan Data

Untuk pengumpulan data yang diperlukan dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik pengumpulan data menurut Sugiyono (2017:217) sebagai berikut:

1. Wawancara

Wawancara yaitu teknik penggalan data yang penulis lakukan dengan cara wawancara bebas pada responden dan informan untuk melengkapi data yang digali melalui teknik lainnya.

2. Observasi (Pengamatan)

Observasi yaitu teknik yang digunakan secara langsung pada objek untuk mendapatkan data dengan melihat, mengamati fenomena yang terjadi dan mencatat mengenai hal-hal yang ada kaitannya dengan Kualitas Pelayanan PDAM dalam Menangani Keluhan Masyarakat di Kabupaten Hulu Sungai Utara.

3. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu mengumpulkan data-data didokumen atau arsip dan berkaitan dengan permasalahan yang sedang dibahas.

G. Teknik Analisa Data

Teknik analisa data merupakan bagian yang penting dalam suatu penelitian. Melalui teknik analisa data, maka data-data yang diperoleh diklasifikasikan secara diskriptif. Data-data yang telah disusun kemudian disajikan melalui proses yang dilakukan secara sistematis, metodologis dan konsisten, sehingga diperoleh gambaran yang jelas tentang Kualitas Pelayanan PDAM dalam Menangani Keluhan Masyarakat di Kabupaten Hulu Sungai Utara.

Menurut (Miles, Huberman dan Saldana, 2016:14), terdapat beberapa tahapan, yaitu:

1. Membangun sajian, pada tahap ini cara yang mudah bergerak maju adalah memecah-mecah inovasi ke dalam komponen-komponen atau aspek-aspek khusus, dengan menggunakan ini sebagai baris matriks. Kolom matriks adalah jangka-jangka waktu, dari penggunaan awal sampai penggunaan nanti. Jika terjadi perubahan dalam komponen selama jangka waktu itu, kita dapat memasukkan deskripsi singkat dari perubahan itu (Miles, Huberman dan Saldana, 2016:14).
2. Memasukkan data. Pada tahap ini, penganalisis sedang mencari perubahan-perubahan dalam inovasi itu, komponen demi komponen. Perubahan-perubahan itu dapat ditempatkan dalam catatan-catatan lapangan wawancara dengan para pengguna inovasi yang sudah terkode, yang ditanyai secara khusus apakah mereka telah membuat suatu yang sudah terkode dalam format buku inovasi.
3. Menganalisis data. Pada tahap ini, penganalisis dapat memahami lebih dalam mengenai apa yang terjadi dengan mengacu kembali pada aspek-aspek lain dari catatan lapangan, khususnya apa lagi yang dikatakan orang mengenai perubahan itu atau alasan-alasannya. Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama memasuki lapangan, dan setelah selesai dari lapangan.

H. Uji Kredibilitas Data

Dalam rangka mengupayakan keabsahan data, maka dibuat uji keabsahan data sebagaimana disimpulkan oleh Sugiyono (dalam Patimah

2017:45) salah satu nya uji kredibilitas ialah kesesuaian antara konsep peneliti dengan konsep informan yaitu dengan perpanjangan pengamatan, peningkatan, triangulasi, diskusi dengan teman sejawat, analisis kasus negatif dan *member check*.

Penelitian yang berjudul Kualitas Pelayanan PDAM dalam Menangani Keluhan Masyarakat di Kabupaten Hulu Sungai Utara:

1. Perpanjangan pengamatan

Perpanjangan pengamatan berarti peneliti kembali ke lapangan, melakukan pengamatan dan wawancara dengan sumber data yang pernah ditemui maupun sumber data yang baru. Hal ini bertujuan untuk menumbuhkan keakraban antara peneliti dan narasumber sehingga tidak ada informasi yang disembunyikan lagi.

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. Dengan meningkatkan ketekunan itu, maka peneliti dapat melakukan pengecekan

3. *Member check*

Member check adalah proses pengecekan data yang diperoleh peneliti kepada pemberi data. Tujuan *member check* adalah untuk mengetahui seberapa besar jauh data yang diperoleh sesuai dengan apa yang diberikan oleh pemberi data.

4. Tringulasi

Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data dalam penelitian terutama penelitian kualitatif dengan cara membandingkan dan mengecek data dari berbagai sumber, metode, teori, atau peneliti agar hasil penelitian lebih akurat, valid, dan dapat dipercaya.

