

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Penulis dalam penelitian ini mengambil lokasi di Kantor Kelurahan Sungai Malang Kecamatan Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara 71418.

B. Pendekatan Penelitian

Metode penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang lebih menekankan pada aspek pemahaman secara mendalam terhadap suatu masalah dari pada melihat permasalahan untuk penelitian generalisasi.

Menurut Moleong dalam (Noor 2012:21), sumber data penelitian kualitatif adalah tampilan yang berupa kata-kata lisan atau tertulis yang dicermati oleh peneliti, dan benda-benda yang diamati sampai detailnya agar dapat ditangkap makna yang tersirat dalam dokumen atau bendanya. Sumber data tersebut pun harusnya asli, namun apabila yang asli susah didapat, maka fotokopi atau tiruan tidak terlalu jadi masalah, selama dapat diperoleh bukti pengesahan yang kuat kedudukannya.

C. Tipe Penelitian

Penelitian kualitatif merupakan pendekatan penelitian yang berupaya memahami realitas sosial, makna, dan pengalaman manusia secara mendalam dalam konteks alamiah. Pendekatan ini memandang

bahwa realitas bersifat subjektif, dinamis, dan dibangun melalui interaksi sosial.

Bogdan dan Biklen dalam (Noor 2026:14) mendefinisikan penelitian kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Penelitian ini lebih menekankan pada proses, makna, dan konteks. Denzin dan Lincoln dalam (Noor 2026:14) menambahkan bahwa penelitian kualitatif adalah aktivitas yang menempatkan peneliti sebagai human instrument, dan memanfaatkan pendekatan naturalis.

Fokusnya adalah gambaran secara menyeluruh mengenai Kualitas Pelayanan Administrasi Pada Kasi Pembangunan dan Kemasyarakatan Di Kantor Kelurahan Sungai Malang Kecamatan Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara, melalui proses berupa pengumpulan data kualitatif analisis dan penelitian data tersebut dengan merujuk pada konsep atau teori yang relevan.

D. Data dan Sumber Data

1. Data

Data adalah seperangkat nilai variabel kualitatif atau kuantitatif. Data adalah fakta atau angka dari mana kesimpulan dapat ditarik. Sebelum seseorang dapat menyajikan dan menginterpretasikan informasi, harus ada proses pengumpulan dan penyortiran data. Pengumpulan data dapat dilakukan melalui sumber primer (peneliti adalah orang pertama yang mendapatkan data) atau sumber sekunder (peneliti memperoleh data yang telah dikumpulkan oleh sumber lain, seperti data yang disebarluaskan jurnal ilmiah) dalam (Haryati 2025:97).

a. DataPrimer

Data primer mengacu pada datatangan pertama yang dikumpulkan oleh peneliti sendiri. sumber data yang diperoleh langsung dari informan melalui wawancara, observasi maupun dokumentasi.

b. DataSekunder

Data sekunder berarti data yang dikumpulkan oleh orang lain sebelumnya. Data sekunder adalah data yang dikumpulkan oleh pihak yang tidak terkait dengan studi penelitian tetapi mengumpulkan data tersebut untuk beberapa tujuan lain dan pada waktu yang berbeda di masa lalu menggunakan data tersebut maka ini menjadi data sekunder.

2. SumberData

Sumber data yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah informan yang informasinya didapat dengan teknik wawancara, Seguin et al, dalam (kadir 2024:172) dimana peneliti akan mendatangi satu-persatu informan untuk merespon dan menjawab pertanyaan-pertanyaan peneliti, baik itu pertanyaan tertulis maupun lisan. Sumber data adalah subjek utama dalam proses penelitian masalah diatas. Penelitian ini menggunakan teknik observasi maka sumber data disebut informan. Informan adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberi informasi tentang situasi dan kondisi data.

a. Informan

Penulis dalam penelitian ini menggunakan teknik Purposive Sampling, yaitu teknik pengambilan sampel dengan cara mengambil informan dengan pertimbangan tertentu seperti kejelasan identitas dan kemampuan informan dalam memberikan informasi sehingga memudahkan peneliti dalam menyimpulkan data.

Oleh karena itu, informan yang dipilih terdiri dari unsur pimpinan, pegawai, dan masyarakat sebagai penerima layanan agar data yang diperoleh lebih lengkap dan dapat menggambarkan kondisi pelayanan secara menyeluruh. Informan yang pertama yaitu lurah dipilih karena merupakan pimpinan tertinggi di kelurahan yang mengetahui kebijakan, pelaksanaan pelayanan administrasi, serta bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, sekretaris lurah dipilih karena memiliki peran dalam mengoordinasikan administrasi dan membantu pelaksanaan pelayanan sehingga mengetahui proses kerja dan kendala yang dihadapi. Kasi pembangunan dan kemasyarakatan dipilih karena merupakan fokus utama penelitian, yaitu pejabat yang bertanggung jawab langsung terhadap pelayanan administrasi pada seksi pembangunan dan kemasyarakatan. Kasi pemerintahan, ketentraman, dan ketertiban dipilih karena berkoordinasi dengan seksi lain dalam penyelenggaraan

pelayanan administrasi sehingga dapat memberikan informasi mengenai pelaksanaan pelayanan secara keseluruhan. staf pelayanan dipilih karena terlibat langsung dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga mengetahui proses pelayanan sehari-hari serta kendala yang terjadi di lapangan. serta yang terakhir masyarakat dipilih karena pernah menerima pelayanan administrasi di Kantor Kelurahan Sungai Malang sehingga dapat memberikan penilaian berdasarkan pengalaman yang dialami. Informan terdiri dari beberapa pihak yaitu

Tabel 3. 1
Informan Penelitian

No.	Nama	Jabatan	Jumlah
1	2	3	4
1	Yandra S. Pd	Lurah Kelurahan Sungai Malang	1 orang
2	Wahyu Kusumayadi, S. Sos	Sekretaris Lurah	1 orang
3	Kaspul Anwar S. Sos	Kasi Pembangunan dan Kemasyarakatan	1 orang
4	Sigit Mugi Setiawan A. Md. Ak	Kasi Pemerintahan, Ketentraman dan Ketertiban	1 orang
5	Ahmad Wildani, S. Pd. I	Staf Pelayanan	1 orang
6	M. Mursyidan Amini	Staf Pelayanan	1 orang
7	Kheira Khalidah	Masyarakat Rt 06 Melakukan Pelayanan Surat Keterangan KIP	1 orang
8	Eka Fitri	Masyarakat RT 13 Melakukan Pelayanan Surat Keterangan Domisili	1 orang
9	Ega Distania	Masyarakat RT 10 Melakukan Pelayanan Surat Keterangan KIP	1 orang

1	2	3	4
10	Supiadi	Masyarakat RT 18 Melakukan Pelayanan SuratKeteranganUsaha	1orang
11	Maimunah	Masyarakat RT 18 Melakukan Pelayanan SuratKeteranganUsaha	1orang
12	Bayu	Masyarakat RT 08 Melakukan Pelayanan SuratKeteranganUsaha	1orang
Jumlah			12 Orang

Sumber: *Penelitian Skripsi Tahun 2026*

E. Desain Operasional

Untuk memperoleh kualitas pelayanan yang baik peneliti akan menggambarkan desain operasional penelitian berdasarkan pada teori yang peneliti gunakan, yaitu teori Richard M. Steers dalam (mudiana 2024:17-18) :

Tabel 3.2
Desain Operasional Penelitian

Variabel	Sub Variabel	Indikator
1	2	3
Parasuraman, Berry, dan Zeithmal dalam (yochanan 2024:79-80)	1. Keandalan (<i>Reliability</i>)	a. Ketepatan waktu pelayanan b. Standar pelayanan yang jelas c. Minimnya kesalahan dalam proses administrasi
	2. Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	a. Kejelasan informasi prosedur pelayanan b. Kecepatan petugas dalam melayani masyarakat c. Memiliki layanan yang cepat untuk pelanggan

	3. Jaminan(<i>Assurance</i>)	a. Kejelasan informasi prosedur dan persyaratan b. Jaminan tepat waktu dalam pelayanan pelanggan
	4. Empati(<i>Emphaty</i>)	a. Sikap ramah dan sopan pegawai b. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)
	5. Bukti Fisik(<i>Tangibles</i>)	a. Ketersediaan papan informasi pelayanan b. Kemudahan akses masyarakat dalam permohonan pelayanan c. Penampilan dalam melayani masyarakat

Sumber: Dibuat Oleh Peneliti 2026

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

observasi, wawancara dan dokumentasi.

1. Observasi

Menurut Sahir (2021:46) Observasi narasumber dengan langsung mengamati objek penelitian. Observasi narasumber merupakan pengumpulan data dengan cara menghimpun data melalui pengamatan langsung dengan kegiatan sehari-hari narasumber.

2. Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu, percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewe*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*interviewe*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu, Abubakar (2021:67)

3. Dokumentasi

Dalam Sugiyono (2022:124-125) Dokumentasi merupakan catatan

peristiwa yang sudah berlalu, dokumentasi bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumenial dari seseorang. Dokumentasi merupakan pelengkap dari penggunaan observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.

G. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mengatur urutan data, mengorganisasikannya ke dalam suatu pola, kategori, dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis interaktif model Miles dan Huberman (dalam wijaya 2020:105-106). Teknik ini menggunakan empat komponen analisis yaitu:

1. Reduksi Data

Reduksi data berarti membuat rangkuman memilih tema, membuat kategori dan pola tertentu sehingga memiliki makna. Reduksi data merupakan bentuk analisis untuk mempertajam, memiliki, memfokuskan, membuat dan menyusun data ke arah pengambilan kesimpulan. Melalui proses reduksi data, maka data yang relevan disusun dan disistematiskan ke dalam pola dan kategori tertentu, sedangkan data yang tidak terpakai dibuang.

2. Display Data

Merupakan proses penyajian data setelah dilakukan reduksi data. Penyajian data dalam penelitian kualitatif dilakukan dalam bentuk ikhtisar, bagan, hubungan antar kategori. Selain itu penyajian data dapat pula dilakukan dalam bentuk tabel grafik dan sebagainya. Data yang disajikan perlu disusun secara sistematis berdasarkan kriteria tertentu seperti uraian konsep kategori, dan lain-lain sehingga mudah dipahami pembaca. Data yang telah tersusun secara sistematis akan memudahkan pembaca memahami konsep, kategori serta hubungan dan perbedaan masing-masing pola atau kategori.

3. Kesimpulan

kesimpulan awal yang diambil masih bersifat sementara sehingga dapat berubah setiap saat apabila tidak didukung bukti-bukti yang kuat tetapi apabila kesimpulan yang telah diambil didukung dengan bukti-bukti yang sah atau konsisten, maka kesimpulan yang diambil bersifat kredibel.

Kesimpulan hasil penelitian harus dapat memberikan jawaban terhadap rumusan masalah yang diajukan. Selain memberikan jawaban atas rumusan, kesimpulan juga harus menghasilkan tumbukan baru di bidang ilmu yang sebelumnya belum pernah ada.

H. Uji Kredibilitas Data

Menurut Sugiyono (2020:365) Agar hasil penelitian dikatakan tepat sesuai konteks, maka penelitian kualitatif perlu melewati uji kredibilitas yang terdiri dari 6 cara, yaitu: memperpanjang waktu pengamatan, meningkatkan ketekunan pengamatan, melakukan triangulasi sesuai aturan, menganalisis kasus negatif, menggunakan referensi yang tepat, mengadakan member check.

a. Perpanjangan Waktu Penelitian

Perpanjangan pengamatan berarti peneliti kembali ke lapangan, melakukan pengamatan, wawancara lagi dengan sumber data yang pernah ditemui maupun yang baru. Dengan perpanjangan pengamatan ini berarti hubungan peneliti dengan nara sumber akan semakin terbentuk rapport, semakin akrab (tidak ada jarak lagi), semakin terbuka, saling mempercayai sehingga tidak ada informasi yang disembunyikan lagi.

b. 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. Meningkatkan ketekunan itu ibarat kita mengecek soal-soal, atau makalah yang telah dikerjakan, ada yang salah atau tidak.

c. Triangulasi

Triangulasi adalah validasi silang kualitatif. Metode ini menilai kecukupan dari data *according to the convergence of multiple data sources or multiple data collection procedures* (William Wiersma, 1986). Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu.

d. Analisis Kasus Negatif

Kasus negatif adalah kasus yang tidak sesuai atau berbeda dengan hasil penelitian hingga pada saat tertentu. Mengapa dengan analisis kasus negatif akan dapat meningkatkan kredibilitas data? 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. Hal ini sangat tergantung seberapa besar kasus negatif yang muncul tersebut

e. Menggunakan Bahan Referensi

Bahan referensi di sini adalah adanya pendukung untuk membuktikan data yang telah ditemukan oleh peneliti. Sebagai contoh, 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 penelitian kualitatif, seperti camera, handycam, alat rekam suara sangat diperlukan untuk mendukung kredibilitas data yang telah ditemukan oleh peneliti. Dalam laporan penelitian, sebaiknya data-data yang dikemukakan perlu dilengkapi dengan foto-foto atau dokumen autentik, sehingga menjadi lebih dapat dipercaya.

f. Mengadakan Member Check

Member check adalah proses pengecekan data yang diperoleh peneliti kepada pemberi data. Tujuan member check 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, tetapi apabila data yang ditemukan peneliti dengan berbagai penafsirannya tidak disepakati oleh pemberi data, maka peneliti perlu melakukan diskusi dengan pemberi data, dan apabila perbedaannya tajam, maka peneliti harus merubah temuannya, dan harus menyesuaikan dengan apa yang diberikan oleh pemberi data. Jadi tujuan member check adalah agar informasi yang diperoleh dan akan digunakan dalam penulisan laporan sesuai dengan apa yang dimaksud sumber data atau informan

Penelitian ini menggunakan uji kredibilitas data untuk memastikan bahwa informasi yang diperoleh dapat dipercaya. Teknik yang digunakan meliputi perpanjangan waktu penelitian, meningkatkan ketekunan, triangulasi, dan mengadakan member check.

Perpanjangan waktu penelitian ini peneliti lakukan karena adanya perbaikan mengenai faktor pendukung dan faktor penghambat, yang dimana peneliti kembali terjun kelapangan untuk observasi dan wawancara ke Kelurahan Sungai Malang. Meningkatkan ketekunan

dengan ini peneliti melakukan pengecekan kembali pada data yang telah dikumpulkan, apakah sudah benar atau salah.

Ketekunan dilakukan dengan peneliti dapat melakukan pengecekan kembali apakah data yang telah ditemukan itu salah atau tidak.

Triangulasi karena akan dilakukan dengan membandingkan informasi dari beberapa sudut pandang yang berbeda baik dari Kepala Lurah Kelurahan, Sekretaris Lurah, Kasi Pembangunan dan Kemasyarakatan, Kasi Pemerintahan, Ketentraman dan Ketertiban, Staf Pelayanan Kelurahan serta Masyarakat

Member check dilakukan dengan meminta informan meninjau kembali hasil wawancara untuk memastikan tidak adanya kesalahpahaman.

Penelitian ini tidak menggunakan analisis kasus negatif maupun bahan referensi karena tidak ditemukan data yang saling bertentangan dan fokus penelitian lebih pada data primer. Oleh karena itu, empat teknik tersebut dianggap cukup untuk memastikan bahwa data yang diperoleh kredibel.

