

### **BAB III**

#### **METODE PENELITIAN**

##### **A. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian ini penulis mengambil pada Kantor Camat Sungai Pandan Jl. Kesatuan No. 02, Sungai Pandan Hulu, Kecamatan Sungai Pandan, Kabupaten Hulu Sungai Utara, Kalimantan Selatan, kode pos 71455.

##### **B. Pendekatan Penelitian**

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan pendekatan kualitatif, yaitu untuk mengetahui atau menggambarkan kenyataan dari kejadian yang diteliti. Penelitian kualitatif adalah mencari makna, pemahaman, pengertian, *vershen* tentang suatu fenomena, kejadian maupun kehidupan manusia dengan terlibat langsung dan tidak langsung dalam *setting* yang diteliti, kontekstual, dan menyeluruh. Sehingga memudahkan peneliti untuk mendapatkan data yang objektif dalam rangka mengetahui tentang Kualitas Pelayanan Non Perizinan Pada Kantor Kecamatan Sungai Pandan Kabupaten Hulu Sungai Utara.

Penelitian ini dilakukan berdasarkan metode penelitian kualitatif. Fokusnya adalah penggambaran secara menyeluruh tentang Kualitas Pelayanan Non Perizinan Pada Kecamatan Sungai Pandan Kabupaten Hulu Sungai Utara. Penelitian kualitatif menurut Bogdan Taylor (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. Pendekatan kualitatif diharapkan mampu menghasilkan uraian yang mendalam tentang ucapan, tulisan, atau perilaku yang dapat diamati dari suatu individu, kelompok, masyarakat atau organisasi tertentu dalam suatu konteks tertentu yang dikaji dari sudut pandang yang utuh, komprehensif, dan holistik.

### **C. Tipe Penelitian**

Dalam penelitian ini menggunakan tipe penelitian Deskriptif Kualitatif yaitu menggambarkan dan menuliskan sesuai dengan keadaan atau kenyataan objek yang diteliti pada saat penelitian lapangan dilakukan. Sehingga peneliti dapat mengambil kesimpulan untuk pemecahan masalah.

Sugiyono (2017:53), penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel lain. Artinya, penelitian ini hanya berfokus pada satu variabel atau lebih secara mandiri tanpa melihat hubungan sebab-akibat.

Penelitian deskriptif bertujuan untuk mendeskripsikan apa-apa yang saat ini berlaku. Dengan kata lain penelitian deskriptif bertujuan untuk memperoleh informasi-informasi mengenai keadaan saat ini dan melihat kaitan antara variabel-variabel yang ada.

### **D. Data dan Sumber Data**

#### **1. Data**

Data adalah sesuatu yang belum memiliki arti bagi penerimanya dan masih diperlukan adanya suatu pengolahan data.

Data bisa berwujud keadaan, suara, gambar, angka ataupun simbol lainnya yang bisa digunakan sebagai bahan untuk melihat lingkungan objek atau situasi tempat kejadian maupun suatu konsep yang akan dirancang. Adapun jenis data yang diambil dalam penelitian ini bersumber dari :

a. Data Primer

Data Primer adalah data asli yang memuat informasi atau data yang berlangsung diperoleh dengan menggunakan pedoman wawancara dari sumber data utama atau informasi.

b. Data Sekunder

Data Sekunder yaitu data yang diperoleh peneliti dari sumber yang tidak langsung melalui media pendukung seperti yang diperoleh dari media informasi, seperti internet, artikel, dan lainnya.

2. Sumber Data

Pada penelitian ini digunakan *purposive sumpling*, yaitu Teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Teknik ini diartikan sebagai suatu proses pertimbangan sampel dengan menentukan terlebih dahulu jumlah sampel yang akan diambil, kemudian pemilihan sampel dilakukan dengan berdasarkan tujuan tertentu.

Informan, yaitu orang-orang yang mampu memberikan informasi mengenai masalah yang akan diteliti, sehingga penulis akan lebih mudah menyelesaikan hasil penelitian. Adapun informan penelitian ini adalah sebagai berikut :

**Tabel 3.1**  
**Informan Penelitian**

| NO            | NAMA                        | JABATAN INFORMAN                                           | KETERANGAN      |
|---------------|-----------------------------|------------------------------------------------------------|-----------------|
| 1             | Fajriyanur, S. IP           | Camat                                                      | 1 Orang         |
| 2             | H. Noor Ifansyah            | Sekcam                                                     | 1 Orang         |
| 3             | Nana Apriyani, A. Md.<br>Gz | Sub Bagian Keuangan<br>dan Tata Usaha                      | 1 Orang         |
| 4             | Muhammad Halim, S.<br>Sos   | Kasi P3M                                                   | 1 Orang         |
| 5             | Hj. Heldawati               | Kasi Pelayanan<br>Perekonomian dan<br>Kesejahteraan Sosial | 1 Orang         |
| 6             | Nasrudin, S. Pd             | Masyarakat                                                 | 1 Orang         |
| 7             | Rabiatul Adawiyah           | Masyarakat                                                 | 1 Orang         |
| 8             | Nazmudin                    | Masyarakat                                                 | 1 Orang         |
| 9             | Yafie                       | Masyarakat                                                 | 1 Orang         |
| 10            | Abdul Basit                 | Masyarakat                                                 | 1 Orang         |
| <b>Jumlah</b> |                             |                                                            | <b>10 Orang</b> |

Sumber: Diolah Peneliti, 2026

#### **E. Desain Operasional Penelitian**

Desain operasional adalah segala peralatan yang digunakan untuk memperoleh, mengolah dan menginterpretasikan informasi dari para responden yang dilakukan dengan pola pengukuran yang sama. Pada bagian ini ditemukan ruang lingkup variabel yang digunakan untuk mengukur variabel yang diteliti dan akan dipaparkan prosedur pengembangan ruang lingkup variabel pengembangan data. Desain operasional penelitian ini berkaitan dengan teori kualitas pelayanan menurut Kotler dalam Yehu Wangsajaya, dkk. (2023:23). Untuk lebih memahami dan jelasnya tentang variabel, dapat dilihat dari tabel berikut:

**Tabel 3.2**  
**Desain Operasional Penelitian**

| Variabel                                                                                                                     | Sub Variabel                         | Indikator                                             |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|-------------------------------------------------------|
| Kualitas pelayanan menurut Kotler dalam Yehu Wangsajaya, Muhammad Zarlis, Zakarias Situmorang, dan Arief Wibowo (2023: 23) : | <i>Tangibles</i> (bukti fisik)       | a. Ketersediaan SDM<br>b. Perlengkapan teknologi      |
|                                                                                                                              | <i>Reliability</i> (kehandalan)      | a. Kecepatan<br>b. Ketepatan waktu                    |
|                                                                                                                              | <i>Responsiveness</i> (daya tanggap) | a. Cepat dan jelas<br>b. Mudah dimengerti             |
|                                                                                                                              | <i>Assurance</i> (jaminan)           | a. Komunikasi yang baik<br>b. Sikap sopan dan ramah   |
|                                                                                                                              | <i>Empathy</i> (empati)              | a. Perhatian yang cukup<br>b. Dekat dengan masyarakat |

Sumber: Diolah Peneliti, 2026

#### **F. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

##### **a. Observasi (Pengamatan)**

Adapun yang peneliti maksudkan disini adalah suatu cara pengumpulan data yang dilakukan dengan cara pengamatan secara langsung terhadap objek permasalahannya, kegiatan pengamatan terhadap objek penelitian ini memperoleh keterangan data yang lebih akurat mengenai hal-hal yang teliti serta untuk mengetahui relevansi antara jawaban dengan responden dengan kenyataan yang terjadi di lapangan.

Observasi adalah merupakan suatu pengamatan secara langsung dengan sistematis terhadap gejala-gejala yang hendak diteliti. Oleh karena observasi menjadi salah satu teknik pengumpulan data jika sesuai dengan tujuan penelitian, direncanakan dan dicatat secara sistematis, dan dikontrol realibitasnya dan validitasnya. (Pasolong, 2016:131).

b. Wawancara

Yang peneliti maksud disini adalah suatu cara pengumpulan data dengan mengadakan tanya jawab atau memberikan pertanyaan kepada responden secara langsung terhadap pihak-pihak yang berkaitan dengan permasalahan dan segala pertanyaan difokuskan pada permasalahan. Wawancara dilakukan untuk memperoleh data guna kelengkapan data yang diperoleh sebelumnya.

Wawancara adalah kegiatan tanya jawab antara dua orang atau lebih secara langsung. Pewawancara disebut *interviewer*. Sedangkan orang yang diwawancarai disebut *interviewee*. Metode wawancara bisa dilakukan secara langsung (*personal interview*) maupun tidak langsung (*elephone stau mail interview*). (Pasolong, 2016:137).

c. Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen biasa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Studi dokumen merupakan perlengkapan dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.

Menurut Hardani (2020:149) berasal dari kata dokumen, yang artinya barang-barang tertulis. Metode dokumentasi berarti cara mengumpulkan data dengan mencatat data-data yang sudah ada. Metode ini lebih mudah dibandingkan dengan metode pengumpulan data yang lain. Teknik pengumpulan data yang tidak langsung ditujukan pada subjek penelitian, tetapi melalui dokumen. Dokumen adalah catatan tertulis yang isinya berupa pernyataan tertulis yang disusun oleh Lembaga untuk keperluan pengujian suatu peristiwa, dan berguna bagi sumber data.

#### **G. Teknik Analisis Data**

Berdasarkan penelitian ini data akan dianalisis secara deskriptif data yang dihimpun, baik yang bersifat data primer maupun sekunder disusun dan dianalisis dengan rujukan konsep teori dan lebih lanjut diinterfrasikan untuk menarik kesimpulan akhir secara logis sebagai hasil dari penelitian.

Moleong (2017:103) menyatakan bahwa analisis data adalah proses mengatur data, mengorganisasikannya ke dalam suatu pola, kategori dan uraian dasar.

Model analisis data yang digunakan peneliti adalah model interaktif Huberman, Saldana (2018: 8-10). Komponen dalam analisis data Hurberman dan Saldana (2018: 12-14) sebagai berikut :

##### **1. Kondensasi data (*data condensation*)**

Kondensasi data merujuk pada proses pemilihan, memfokuskan, menyederhanakan, mengabstraksikan, dan mentransformasikan data yang mendekati keseluruhan bagian dari catatan lapangan secara

tertulis, transkrip wawancara, dokumen-dokumen dan materi-materi empiris. Kesimpulannya bahwa proses kondensasi data ini diperoleh setelah peneliti melakukan wawancara dan mendapatkan data tertulis yang ada di lapangan, yang nantinya transkrip wawancara tersebut dipilah-pilah untuk mendapatkan fokus penelitian yang dibutuhkan oleh peneliti.

## 2. Penyajian Data (*data display*)

Penyajian data merupakan sebuah pengorganisasian, penyatuan, dan informasi yang disimpulkan. Penyajian data disini juga membantu dalam memahami konteks penelitian karena melakukan analisis yang lebih mendalam.

## 3. Penarikan Kesimpulan (*Conclusions drawing*)

Penarikan kesimpulan disini dilakukan peneliti dari awal peneliti mengumpulkan data seperti mencari pemahaman yang tidak memiliki pola, mencatat keteraturan penjelasan, dan alur sebab akibat, yang tahap akhirnya disimpulkan keseluruhan data yang diperoleh peneliti.

Dari penjelasan di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa dalam penelitian kualitatif merupakan temuan yang baru, dalam pengertian lain lain temuan tersebut masih bersifat samar-samar atau kurang jelas. Disini peneliti berusaha memperjelas dengan menggunakan teori yang sudah teruji keberhasilannya, lalu peneliti menganalisis temuan baru tersebut sehingga menjadi jelas dengan menggunakan komponen dari analisis data yaitu Kondensasi Data (*data condensation*), Penyajian Data (*data display*), Penarikan Kesimpulan (*Conclusion Drawing*).”

## H. Uji Kredibilitas Data

Sugiyono menyatakan bahwa (2017:270-276), bermacam-macam cara pengujian kredibilitas data atau kepercayaan terhadap data dan hasil penelitian.

### a. Perpanjangan Waktu Penelitian

Peneliti berperan sebagai instrument dalam penelitian kualitatif sehingga keabsahan data sangat ditentukan oleh komitmen dan keterlibatan peneliti dalam penelitian yang dilakukannya. Peneliti harus yakin selagi penelitian belum cukup meyakinkan, maka perlu melakukan perpanjangan waktu penelitian sambil mengkaji kembali data yang telah terkumpul. Dalam perpanjangan waktu penelitian untuk menguji kredibilitas data penelitian ini, difokuskan pada pengujian kembali terhadap data yang telah diperoleh, apakah benar atau tidak, berubah atau tidak. Bila setelah dicek kembali ke lapangan data sudah benar berarti kredibel, maka waktu perpanjangan penelitian dapat diakhiri.

### b. Meningkatkan Ketekunan Pengamatan

Salah satu hal yang sangat diperlukan dalam penelitian kualitatif adalah ketekunan peneliti dalam melakukan pengamatan, peneliti perlu melakukan pengecekan kembali apakah data yang telah terkumpul sudah benar atau salah dan hal ini dilakukan untuk menjaga keakuratan dan keabsahan data. Dengan melakukan kepastian tersebut maka kepastian data dan urutan peristiwa akan dapat direkam secara pasti dan sistematis.

### c. Triangulasi

Penelitian ini menggunakan uji kredibilitas yang dilakukan dengan triangulasi. Triangulasi merupakan pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu, teknik ini mencari pertemuan pada satu titik tengah informasi dari data yang terkumpul untuk pengecekan serta pembandingan terhadap data yang telah ada. Triangulasi terdiri dari tiga macam, diantaranya:

- 1) Triangulasi sumber, adalah menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh kemudian mendeskripsikan sesuai dengan apa yang diperoleh dari berbagai sumber tersebut dalam melakukan pemilahan data yang sama dan yang berbeda untuk menganalisis lebih lanjut.
- 2) Triangulasi teknik, adalah pengujian dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda seperti

melakukan observasi, wawancara ataupun dokumentasi. Jika terdapat data yang berbeda maka peneliti akan konfirmasi kepada sumber data untuk memperoleh data yang sebenarnya.

- 3) Triangulasi waktu, adalah narasumber yang ditemui pada pertemuan pertama memberikan informasi yang berbeda pada pertemuan selanjutnya. Dengan demikian, perlu dilakukan pengecekan berulang kali sehingga sampai menemukan kebenaran data yang lebih efektif.

d. Analisis Kasus Negatif

Artinya melakukan kasus negatif peneliti mencari data yang berbeda bahkan bertentangan dengan data yang telah didapat. Jika tidak ada lagi data yang bertentangan atau berbeda dengan yang diperoleh maka data yang ditemukan sudah bisa dipercaya.

e. Menggunakan Referensi yang Tepat

Data yang dituliskan dari hasil penelitian lapangan atau rekaman percakapan dapat dibandingkan dengan pendapat para ahli dalam referensi yang dikumpulkan. Bahan referensi ini adalah sebagai bahan acuan atau pendukung untuk membuktikan data yang telah diperoleh. Bahan yang dimaksud disini berupa alat perekam, kamera atau lain yang didukung oleh foto-foto dan dokumen-dokumen yang didapatkan untuk mendukung tingkat kredibel data yang peneliti lakukan sebagainya yang bisa digunakan selama melakukan penelitian.

f. Mengadakan Membercheck

Membercheck ini merupakan suatu proses pengecekan data yang ditemukan peneliti kepada pemberi data dengan tujuan untuk mengetahui apakah data yang sudah ditemukan sesuai dengan apa yang diberikan oleh informan. Jika data yang ditemukan disepakati oleh pemberi data berarti data tersebut sudah valid dan semakin kredibel/dipercaya. Data yang telah dikumpulkan kemudian dianalisis melakukan pengkategorian dan penarikan kesimpulan.