

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

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

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kelurahan Paliwara Kabupaten Hulu Sungai Utara. karena instansi ini merupakan tempat pelayanan publik yang memberikan berbagai layanan sehingga relevan untuk diteliti dalam menganalisis kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat.

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

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, yaitu pendekatan yang menekankan pada pemahaman mendalam terhadap fenomena sosial melalui pengumpulan data deskriptif berupa kata-kata, pendapat, dan pengalaman langsung dari subjek penelitian. Pemilihan pendekatan ini didasarkan pada tujuan penelitian yang ingin menggambarkan kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Paliwara sebagaimana dialami dan dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif, peneliti dapat menggali informasi secara lebih detail mengenai persepsi masyarakat terkait fasilitas pelayanan, keandalan petugas, daya tanggap, kepastian prosedur, maupun sikap empati pegawai dalam melayani. Selain itu, pendekatan ini juga memungkinkan peneliti untuk memahami faktor-faktor yang mendukung maupun menghambat pelayanan, serta bagaimana kondisi tersebut berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif mengenai realitas Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Paliwara.

### C. Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan tipe deskriptif kualitatif, yaitu penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan dan menganalisis secara mendalam kondisi nyata di lapangan tanpa menggunakan perhitungan statistik. Pendekatan ini dipilih karena sesuai untuk menjelaskan kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Paliwara Kabupaten Hulu Sungai Utara berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan menurut Valarie A. Zeithaml, A. Parasuraman, Leonard L Berry (dalam S. Bordoloi, J. Fitzsimmons, M. Fitzsimmons 2023), yaitu *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy*.

### D. Data dan Sumber Data

Jenis data yang diambil dalam penelitian ini bersumber dari dua sumber data utama, yaitu :

#### 1. Data Meliputi :

##### a. Data Primer

Data primer yaitu data yang akan diperoleh langsung dari langan melalui wawancara dan observasi terhadap masyarakat

##### b. Data Sekunder

Data sekunder, yaitu data yang akan diperoleh melalui studi kepustakaan, dokumen resmi, arsip Kantor Kelurahan Paliwara, peraturan terkait pelayanan publik, serta literatur dari buku, jurnal, dan penelitian terdahulu yang relevan.

#### 2. Sumber Data

Menurut Moleong (2019:157), sumber data penelitian adalah kata-kata dan tindakan dari informan yang diamati atau diwawancarai sebagai

sumber data utama. Dalam penelitian kualitatif, sumber data biasanya dibagi menjadi tiga, yaitu:

- a. Informan kunci (*key informant*), yaitu mereka yang mengetahui dan memiliki informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian.
- b. Informan utama, yaitu mereka yang terlibat langsung dalam kegiatan atau proses yang diteliti.
- c. Informan tambahan, yaitu pihak-pihak lain yang dapat memberikan informasi tambahan untuk memperkuat data penelitian.

Menurut Sugiyono (2019:288), sumber data dalam penelitian kualitatif adalah subjek dari mana data diperoleh, baik berupa kata-kata, tindakan, maupun dokumen yang relevan dengan fokus penelitian. Pemilihan sumber data harus dilakukan secara sengaja (*purposive sampling*) Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan data primer yang diperoleh melalui wawancara mendalam dengan 8 orang informan yang dianggap memahami dan terlibat langsung dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Kelurahan Paliwara Kabupaten Hulu Sungai Utara.

**TABEL 3.1**  
**Informasi Penelitian**

| NO | INFORMASI              | KETERANGAN          |
|----|------------------------|---------------------|
| 1  | HIDAYATULLAH, S.Sos    | Plh. Lurah paliwara |
| 2  | DEWI AYU LESTARI, S.Pd | SEKRETARIS LURAH    |
| 3  | AHMAD RUSYADI, AMK     | STAF LURAH          |

|   |         |                                 |
|---|---------|---------------------------------|
| 4 | FITRIYA | SURAT KETERANGAN<br>TIDAK MAMPU |
| 5 | DENNY   | SURAT KETERANGAN<br>TIDAK MAMPU |
| 6 | JANNAH  | SURAT KETERANGAN<br>TIDAK MAMPU |
| 7 | IKHSAN  | SURAT KETERANGAN<br>PERNIKAHAN  |
| 8 | EKA     | SURAT KETERANGAN<br>PERNIKAHAN  |
|   |         | 8 orang                         |

*Sumber: Diolah peneliti, 2026*

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

Desain operasional penelitian disusun untuk memberikan gambaran yang lebih terstruktur mengenai variabel, sub-variabel, dan indikator yang digunakan dalam penelitian ini. Penelitian ini menggunakan teori kualitas pelayanan dari Valarie A. Zeithaml, A. Parasuraman, Leonard L Berry (dalam S. Bordoloi, J. Fitzsimmons, M. Fitzsimmons 2023) yang menekankan bahwa kualitas pelayanan merupakan kemampuan organisasi dalam memberikan layanan sesuai dengan harapan masyarakat melalui penerapan prinsip ketepatan, keakuratan, kesopanan, dan kepedulian dalam pelayanan publik.

Teori Valarie A. Zeithaml, A. Parasuraman, Leonard L Berry (dalam S. Bordoloi, J. Fitzsimmons, M. Fitzsimmons 2023) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan publik dapat diukur melalui lima dimensi utama, yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Masing-masing dimensi dijabarkan ke dalam sub-variabel dan indikator yang digunakan sebagai acuan dalam proses pengumpulan data, analisis, serta penarikan kesimpulan penelitian.

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

| Variabel                                                                                                                     | Sub Variabel                      | Indikator                                                                                   |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1                                                                                                                            | 2                                 | 3                                                                                           |
| Valarie A. Zeithaml,<br>A. Parasuraman,<br>Leonard L Berry<br>(dalam S. Bordoloi, J.<br>Fitzsimmons, M.<br>Fitzsimmons 2023) | 1. <i>Tangibles</i> (bukti fisik) | a. kondisi sarana<br>b. Ketersediaan fasilitas                                              |
|                                                                                                                              | 2. <i>Reliability</i> (keandalan) | a. kehandalan pelayanan<br>b. Konsistensi prosedur pelayanan                                |
|                                                                                                                              | 3. <i>Responsiveness</i> (respon) | a. Kecepatan pelayanan<br>b. Ketepatan waktu pelayanan<br>c. Kemudahan memperoleh informasi |
|                                                                                                                              | 4. <i>Assurance</i> (jaminan)     | a. Kepastian prosedur<br>b. Kesopanan                                                       |
|                                                                                                                              | 5. <i>Empathy</i> (empati)        | a. Keramahan petugas<br>b. Perhatian terhadap kebutuhan masyarakat                          |

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

Untuk pengumpulan data yang diperlukan dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut (Purwanto, 2020:95):

### 1. Wawancara

Yaitu teknik penggalan data yang akan penulis lakukan dengan cara wawancara bebas terarah kepada masyarakat, serta pegawai kelurahan yang terlibat dalam pelayanan. Wawancara ini bertujuan untuk menggali informasi secara mendalam mengenai pengalaman, persepsi, serta kendala yang dirasakan terkait kualitas pelayanan di Kantor Kelurahan Paliwara Kabupaten Hulu Sungai Utara.

### 2. Observasi (Pengamatan)

Yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati langsung proses pelayanan di Kantor Kelurahan Paliwara. Observasi ini mencakup pengamatan terhadap kondisi sarana dan prasarana, alur prosedur pelayanan, interaksi pegawai dengan masyarakat, serta perilaku petugas dalam memberikan pelayanan. Dengan observasi, penulis dapat memperoleh gambaran nyata mengenai kualitas pelayanan yang diberikan.

### 3. Dokumentasi

Yaitu teknik pengumpulan data dengan cara mengumpulkan dokumen, arsip, dan data sekunder yang berkaitan dengan penelitian. Data tersebut dapat berupa laporan tahunan, peraturan tentang pelayanan publik, arsip administrasi, maupun penelitian terdahulu yang relevan. Teknik ini bertujuan untuk melengkapi dan memperkuat data primer yang diperoleh melalui wawancara dan observasi.

## **G. Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan model analisis interaktif bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif

dan berlangsung secara terus-menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh.

Miles dan huberman (2022) analisis data yaitu dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, Dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu.

#### 1. Pengumpulan data

Kegiatan utama pada setiap penelitian adalah pengumpulan data dalam kualitatif, pengumpulan data pada umumnya menggunakan kuesioner atau test tertutup. pengumpulan data dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi (triangulasi) dilakukan sehari-hari, mungkin berbulan-bulan, sehingga data yang diperoleh akan banyak. Pada tahap awal peneliti melakukan penjelajahan secara umum terhadap situasi sosial/obyek dengan teliti.

#### 2. Reduksi data

Reduksi data dilakukan dengan cara menyeleksi, merangkum, dan memfokuskan data hasil wawancara, observasi, serta dokumentasi yang berkaitan dengan fokus penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti memilih data yang relevan dengan lima dimensi kualitas pelayanan menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry, yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Data yang tidak berkaitan dengan fokus penelitian disisihkan agar proses analisis lebih terarah sehingga memudahkan peneliti dalam menarik kesimpulan

#### 3. Penyajian data

Setelah data di reduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan

data. Dalam penelitian kualitatif penyajian data ini dapat dilakukan dalam bentuk tabel, grafik, *pie chart*, *pictogram* dan sejenisnya. Melalui penyajian data tersebut, maka data terorganisasikan, tersusun dalam pola hubungan, sehingga akan semakin mudah di pahami.

#### **H. Uji Kredibilitas Data**

Dalam rangka menjaga keabsahan data dalam penelitian kualitatif, peneliti menggunakan teknik uji kredibilitas sebagaimana dijelaskan oleh Moleong (2017). Uji kredibilitas data bertujuan untuk memastikan bahwa data yang diperoleh dapat dipercaya dan sesuai dengan kondisi di lapangan.

##### **1. Perpanjangan Pengamatan**

Peneliti merencanakan untuk melakukan perpanjangan pengamatan di lokasi penelitian, yaitu Kantor Kelurahan Paliwara, dengan cara memperbanyak interaksi dengan masyarakat dan pegawai Kelurahan. Hal ini bertujuan untuk membangun keakraban, memperdalam pemahaman, serta memperoleh data yang lebih akurat mengenai kualitas pelayanan publik.

##### **2. Meningkatkan Ketekunan**

Peneliti berencana melakukan pengamatan secara lebih cermat dan berkesinambungan terhadap proses pelayanan publik. Dengan meningkatkan ketekunan, peneliti dapat memastikan bahwa data yang diperoleh konsisten, dapat dipertanggungjawabkan, serta sesuai dengan kenyataan di lapangan.

##### **3. Triangulasi Data**

Peneliti menggunakan triangulasi sumber, metode, dan waktu. Misalnya, membandingkan hasil wawancara masyarakat dengan pegawai serta memverifikasi data dengan dokumen pelayanan resmi.

- a) Triangulasi sumber, pengujian ini dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Data yang diperoleh dari berbagai data tersebut kemudian dikelompokkan sesuai dengan apa yang diperoleh dari berbagai sumber tersebut, kemudian peneliti akan melakukan pemilahan data yang sama dan data yang berbeda untuk dianalisis lebih lanjut.
- b) Triangulasi teknik, pengujian ini dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik penelitian yang berbeda, seperti dengan melakukan observasi, wawancara dan komunikasi.
- c) Triangulasi waktu, narasumber yang ditemui pada pertemuan awal dapat memberikan informasi yang berbeda pada pertemuan selanjutnya. Oleh karena itu, perlu dilakukan pengecekan berulang-ulang agar ditemukan kepastian data yang lebih kredibel.

#### 4. *Member Check*

*Member check* direncanakan dilakukan dengan cara mengonfirmasi kembali hasil wawancara atau informasi yang telah diperoleh kepada informan. Tujuannya agar data yang dikumpulkan sesuai dengan apa yang dimaksudkan oleh informan dan tidak terjadi kesalahpahaman.