

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada PT. PLN Persero ULP Buntok yang beralamat di Jalan Pelita III / 13, Buntok Kota, Kecamatan Dusun Selatan, Kabupaten Barito Selatan, Kalimantan Tengah 73711.

B. Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan kualitatif, pendekatan kualitatif adalah suatu pendekatan dalam melakukan penelitian yang berorientasi pada fenomena atau gejala yang bersifat alami. Penelitian kualitatif sifatnya mendasar dan naturalistik atau bersifat kealamian, serta tidak bisa dilakukan di laboratorium, melainkan di lapangan. Zuchri Abdussalam (2021). Dengan cara memberikan uraian atau gambaran tentang fenomena yang ditemukan di lapangan sehubungan dengan manajemen sistem kearsipan pada PT. PLN Persero ULP Buntok.

C. Tipe Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif, yang mana berifat mendeskripsikan ‘makna data’ atau fenomena yang dapat ditangkap oleh peneliti, dengan menunjukkan bukti-buktinya. Pemaknaan terhadap fenomena itu banyak bergantung pada kemampuan dan ketajaman. Zuchri Abdussalam (2021). Secara konkrit penulisan dalam penelitian ini akan menjabarkan fenomena yang berkaitan dengan Manajemen sistem kearsipan pada PT. PLN Persero ULP Buntok. Dengan melalui proses berupa data kualitatif

analisis dan penelitian data tersebut dengan merujuk pada konsep atau teori yang relevan.

D. Data dan Sumber Data

Menurut Moleong (Ibrahim, 2018:66) data adalah kata-kata atau tindakan yang relevan dengan penelitian. Menurut bungin (Ibrahim, 2018:66) data adalah bahan keterangan tentang suatu objek penelitian yang berupa informasi dan fakta menurut Kalkan (Ibrahim, 2018:67)

1. Data

a. Data primer

Data Primer adalah segala sesuatu informasi, fakta, dan realitas yang terkait atau relevan dengan penelitian, dimana kaitan atau relevansinya sangat jelas, bahkan secara langsung. Data yang diperoleh langsung dari tempat dimana penelitian tersebut dilakukan yakni berupa hasil dari observasi, wawancara, dan dokumentasi langsung di lapangan yang bersumber langsung dari responden penelitian. Sumber data dalam penelitian ini sesuai dengan teknik pemakaian sumber data utama sebagai informan dengan menggunakan teknik penarikan sumber data yaitu *purposive sampling*.

b. Data sekunder

Data sekunder adalah segala informasi, fakta dan realitas yang juga terkait atau relevan dengan penelitian, namun tidak secara langsung, atau tidak begitu jelas relevansinya. Yaitu data dalam bentuk dokumen, baik dalam bentuk tertulis maupun foto atau sumber data kedua sesudah sumber data primer, Ibrahim (bungin:68-70).

2. Sumber Data

Sumber data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah informan yang diwawancarai, yang dianggap layak dipercaya atau orang yang berkompeten untuk memberikan informasi data yang relevan dengan masalah yang diteliti atau informan yang dipilih adalah orang yang menguasai permasalahan dan memiliki pengalaman sesuai dengan topik didalam penelitian ini. Berikut beberapa teknik penarikan informan yang digunakan oleh peneliti :

a. Purposive Sampling (Sampel Bertujuan)

Menurut Sugiyono (2018:218) *purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel dengan pertimbangan tertentu, misal orang tersebut dianggap mampu dan tahu tentang apa yang kita inginkan, atau sebagai penguasa sehingga peneliti mudah dalam menjelajahi objek atau situasi social yang akan diteliti. Peneliti memilih informan berdasarkan tujuan penelitian dan kriteria tertentu yang mana Peneliti memilih sendiri pegawai di PT. PLN ULP Persero ULP Buntok karena mereka dianggap paling tahu tentang pengelolaan Arsip Induk Langganan (AIL).

Daftar informan pada PT.PLN Persero ULP Buntok Kabupaten Barito Selatan dapat di lihat pada tabel berikut :

Tabel 3.1
Daftar Informan

No	Jabatan	Jumlah
1	Vivin Aprianor	Manager ULP Buntok
2	Ali Budi Purwanto	Team Leader PP dan Adm
3	Ibnu Hakim	Team Leader PP dan Adm
4	Tutihandayani	Pegawai Bagian Loker/Frontliner
5	Anggita Wahyu Safitri	Pegawai Bagian Loker/Frontliner
6	Jhonnys	Pegawai Bagian Transaksi Energi
7	Laura Adistri Nadilla	Pegawai Bagian Transaksi Energi
8	Ade Surya P	Pegawai Bagian Transaksi Energi
9	Reynaldo S	Pegawai layanan Teknik
10	Ahmad Nur Antin	Team Leader K3L dan KAM
Total		10

Sumber Data : PT.PLN Persero ULP Buntok

E. Desain Operasional Penelitian

Desain operasional penelitian merupakan pedoman yang digunakan peneliti dalam melaksanakan proses penelitian agar kegiatan pengumpulan dan pengolahan data berlangsung secara sistematis, terarah, dan sesuai dengan tujuan penelitian. Dalam penelitian ini, desain operasional disusun untuk memberikan gambaran mengenai langkah-langkah penelitian dalam mengevaluasi kinerja pelayanan publik oleh PT PLN (Persero) ULP Buntok Kabupaten Barito Selatan, mulai dari penentuan fokus penelitian, pemilihan informan, teknik pengumpulan data, hingga analisis data.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, di mana instrumen utama penelitian adalah peneliti itu sendiri. Peneliti berperan dalam menetapkan

fokus penelitian terkait kinerja pelayanan penanganan gangguan listrik, menentukan informan sebagai sumber data seperti pegawai PLN, petugas pelayanan, serta masyarakat pelanggan, melakukan pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, menilai keabsahan data, melakukan analisis data, menafsirkan hasil penelitian, serta menarik kesimpulan berdasarkan temuan di lapangan. Keberhasilan penelitian sangat ditentukan oleh kemampuan peneliti dalam memahami situasi lapangan, membangun komunikasi dengan informan, serta menginterpretasikan data secara objektif.

Pada tahap awal, fokus penelitian masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah peneliti memasuki lokasi penelitian. Hal ini sesuai dengan karakteristik penelitian kualitatif yang memungkinkan peneliti menyesuaikan fokus berdasarkan kondisi nyata di lapangan. Setelah fokus penelitian menjadi lebih jelas, peneliti mengembangkan instrumen pendukung berupa pedoman wawancara, pedoman observasi, serta catatan lapangan untuk membantu memperoleh data yang lebih terarah mengenai prosedur penanganan gangguan listrik, kecepatan respon pelayanan, kualitas komunikasi petugas, serta kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Dengan demikian, desain operasional penelitian ini bersifat fleksibel dan berkembang sesuai dengan dinamika di lapangan, sehingga memungkinkan peneliti memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai kualitas pelayanan penanganan gangguan listrik serta faktor-faktor yang mempengaruhinya. Untuk mempermudah dan memfokuskan masalah penelitian maka di susunlah desain operasional variabel penelitian, bisa di lihat dari tabel 3.2 berikut ini.

Tabel 3.2
Desain Operasional Penelitian

Variabel	Sub Variabel	Indikator
Manajemen sistem Kearsipan pada PT. PLN Persero ULP Buntok Teori Armida Silvia Asriel dalam Modul Manajemen Kearsipan (2018)	Penciptaan dan Penerimaan Arsip	a. Proses Pembuatan Arsip b. Penerimaan Arsip Masuk c. Pencatatan Arsip
	Penggunaan dan Temu Kembali Arsip	a. Pemanfaatan Arsip b. Sistem Penyusunan Arsip c. Waktu Untuk Menemukan Arsip d. Penemuan Arsip
	Pemeliharaan Arsip	a. Penyimpanan Arsip b. Perawatan Fisik Arsip c. Pengamanan Arsip
	Penyusutan Arsip	a. Penilaian Arsip b. Pemindaian Arsip Inaktif c. Pemusnahan/Penyimpanan Permanen

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengmpulan data yang dilakukan yaitu:

1. Observasi

Observasi menurut Kaelan (Ibrahim, 2018:80) adalah pengalaman atau peninjauan secara cermat. Menurutya observasi atau pengamatan merupakan Teknik pengumpulan data yang paling utama dalam penelitian. Menurut Bungin (Ibrahim, 2018:81) observasi atau pengamatan adalah kegiatan keseharian manusia dengan menggunakan panca indra mata sebagai

alat bantu utamanya, disamping indra lainnya seperti telinga, hidung, mulut, dan kulit. Yaitu peneliti dengan cara pengumpulan data berdasarkan pengamatan secara langsung terhadap objek yang diteliti atau permasalahannya.

2. Interview (Wawancara)

Menurut Moleong (Ibrahim, 2018:88) wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu, yang melibatkan dua pihak, yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu. Dalam hal ini penulis tentunya akan melakukan wawancara dengan beberapa pegawai pada PT.PLN Persero ULP Buntok itu sendiri, yang mana pada wawancara tersebut menggunakan pedoman wawancara yang disediakan oleh peneliti.

3. Dokumentasi

Dokumen atau dokumentasi dalam penelitian mempunyai dua makna yang sering dipahami secara keliru oleh peneliti pemula. Pertama, dokumen yang dimaksudkan sebagai alat bukti tentang sesuatu, termasuk catatan-catatan foto, rekaman video ataupun yang dihasilkan oleh seorang peneliti. Dokumen berbentuk ini lebih cocok disebut sebagai dokumentasi kegiatan/kenang-kenangan. (Ibrahim, 2018:93).

G. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan teknik kualitatif yaitu teknik analisis interaktif, yang memiliki langkah-langkah sebagai berikut:

1. Reduksi data

Data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi merupakan data mentah dari lapangan. Untuk itu perlu dilakukan pemilihan data yang relevan untuk disajikan dan dapat menjawab pertanyaan. Setelah melakukan pemilihan data, selanjutnya data yang telah dipilih kemudian disederhanakan dengan mengambil data yang pokok dan diperlukan dalam menjawab permasalahan yang diteliti.

2. Penyajian data

Data yang telah disusun dari hasil reduksi data, kemudian disajikan dalam bentuk narasi deskripsi. Data yang disajikan merupakan data yang dapat digunakan untuk menjawab permasalahan yang diteliti. Setelah data disajikan secara rinci, maka langkah selanjutnya adalah membahas data yang telah disajikan tersebut.

3. Penarikan kesimpulan

Setelah data yang disajikan tersebut dibahas secara rinci, maka selanjutnya data tersebut diambil kesimpulannya. Kesimpulan digunakan sebagai jawaban dari permasalahan yang diteliti.

H. Uji Kredibilitas Data

Menurut Zuchri Abdussamad (2021) Uji kredibilitas data atau kepercayaan terhadap data hasil penelitian kualitatif antara lain dilakukan dengan perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan dalam penelitian, triangulasi, diskusi dengan teman sejawat, analisis kasus negatif dan *member chek*.

1. Perpanjangan Pengamatan

Perpanjangan pengamatan bermakna peneliti kembali ke lapangan, melakukan pengamatan, wawancara lagi dengan sumberdata yang pernah ditemui aupun yang baru. Perpanjangan pengamatan ini berarti

hubungan peneliti dengan nara sumber akan semakin terbentuk rapport, semakin akrab, semakin terbuka, saling mempercayai sehingga tidak ada informasi yang disembunyikan lagi. Berapa lama perpanjangan pengamatan ini dilakukan, akan sangat bergantung pada kedalaman, keluasan dan kepastian data. Dalam perpanjangan pengamatan untuk menguji kredibilitas data penelitian ini sebaiknya difokuskan pada pengujian terhadap data yang telah diperoleh, apakah data yang diperoleh itu setelah dicek kembali ke lapangan benar atau tidak, berubah atau tidak. Bila setelah dicek kembali ke lapangan data sudah benar, berarti kredibel, maka waktu perpanjangan pengamatan dapat diakhiri.

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. Sebagai bekal peneliti untuk meningkatkan ketekunan adalah dengan cara membaca berbagai referensi buku maupun hasil penelitian atau dokumentasi-dokumentasi yang terkait dengan temuan yang diteliti. Dengan membaca wawasan peneliti akan semakin luas dan tajam, sehingga dapat digunakan untuk memeriksa data yang ditemukan itu benar/dipercaya atau tidak.

3. Triangulasi

Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu.

4. Analisis Kasus Negatif

Kasus negatif adalah kasus yang tidak sesuai 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. Sebagai contoh. Bila ada 99% orang mengatakan bahwa si A pengedar narkoba, sedangkan 1% menyatakan tidak (negatif) dengan adanya kasus negatif ini, maka peneliti justru harus mencari tahu secara mendalam mengapa masih ada data yang berbeda. Peneliti harus menemukan kepastian apakah 1% kelompok yang menyatakan si A bukan pengedar narkoba itu betul atau tidak. Kalau akhirnya yang 1% kelompok menyatakan bahwa si A adalah pengedar narkoba berarti kasus negatifnya tidak ada lagi. Dengan demikian temuan penelitian menjadi lebih kredibel.

5. Mengadakan *member chek*

Member chek adalah proses pengecekan data yang diperoleh peneliti kepada pemberi data. Tujuan memberchek 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 memberchek adalah agar informasi yang diperoleh dan akan digunakan dalam penulisan laporan sesuai dengan apa yang dimaksud sumber

data atau informan. Pelaksanaan *member chek* dapat dilakukan setelah satu periode pengumpulan data selesai, atau setelah mendapat suatu temuan, atau kesimpulan. Caranya dapat dilakukan secara individual dengan cara peneliti datang ke pemberi data, atau melalui forum diskusi kelompok.

