

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di kantor Unit SPAM Paminggir, Kecamatan Paminggir, Kabupaten Hulu Sungai Utara, karena unit pelayanan ini merupakan penyelenggara sistem penyediaan air minum yang secara langsung melayani kebutuhan air bersih masyarakat di Desa Paminggir dan Paminggir Seberang. Lokasi ini dipilih karena Unit SPAM Paminggir memiliki peran strategis dalam pemenuhan hak dasar masyarakat terhadap air minum.

B. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, yaitu pendekatan yang bertujuan memahami secara mendalam fenomena sosial berdasarkan pengalaman, persepsi, dan pandangan subjek penelitian. Pendekatan ini dipilih karena penelitian berfokus pada bagaimana kualitas pelayanan publik dipahami dan dirasakan langsung oleh masyarakat sebagai pengguna layanan. Melalui teknik pengumpulan data seperti wawancara, observasi, dan dokumentasi, peneliti dapat menggali informasi secara komprehensif mengenai berbagai dimensi pelayanan, termasuk fasilitas fisik, keandalan petugas, daya tanggap, kepastian prosedur, serta sikap empati pegawai dalam memberikan layanan. Pendekatan ini memungkinkan identifikasi faktor-faktor yang mendukung maupun menghambat pelaksanaan pelayanan publik, baik dari aspek sumber daya manusia, sistem birokrasi, maupun sarana prasarana, sehingga penelitian tidak hanya menggambarkan prosedur formal yang berlaku, tetapi juga realitas

empiris yang dialami masyarakat di lapangan serta hubungannya dengan tingkat kepuasan mereka terhadap pelayanan yang diberikan.

C. Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan tipe deskriptif kualitatif, yaitu penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan dan menganalisis secara mendalam sistem pelayanan publik berdasarkan kondisi nyata di lapangan tanpa menggunakan perhitungan statistik. Pendekatan ini dipilih karena sesuai untuk menjelaskan kualitas pelayanan publik di Kantor Unit SPAM Paminggir Kecamatan Paminggir Kabupaten Hulu Sungai Utara, berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan menurut Fitzsimmon (dalam Mukarom & Laksana, 2022:108), yaitu *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy*.

D. Data Dan Sumber Data

1. Data meliputi:

a. Data Primer

Sumber data primer diperoleh secara langsung dari lapangan melalui wawancara mendalam dan observasi. Informan dalam penelitian ini meliputi:

- 1) Pegawai dan petugas SPAM Paminggir yang terlibat dalam pelaksanaan pelayanan,
- 2) Masyarakat atau pelanggan SPAM Paminggir sebagai pengguna layanan,
- 3) Pihak lain yang dianggap relevan dan memiliki informasi terkait sistem pelayanan.

b. Data Sekunder

Sumber data sekunder diperoleh dari dokumen resmi dan arsip yang relevan, seperti:

- 1) Profil dan struktur organisasi PT. Tirta Agung (persoroda) Unit SPAM Paminggir,
- 2) Standar operasional prosedur (SOP) pelayanan,
- 3) Peraturan perundang-undangan terkait sistem penyedia air minum,

Sumber data sekunder ini digunakan untuk mendukung, melengkapi, dan memverifikasi data primer sehingga analisis penelitian menjadi lebih akurat dan komprehensif.

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*). Informasi Penelitian dilakukan dengan mewawancarai 11 (sebelas) orang dengan berbagai jabatan, yaitu sebagai berikut:

Tabel 3.1
Informasi Penelitian

NO	NAMA	JABATAN
1	Muhamad Ridhani	Pjs. Kepala Cabang
2	Muhammad Effendi	Staf Produksi
3	Jumani	Petugas Penagihan dan Pencatatan Meter
4	Arifin	Pelanggan lama
5	Badri	Pelanggan lama
6	Baihaqi	Pelanggan baru
7	Amanah	Pelanggan baru
8	Nahdiah	Pelanggan lama
9	Sarliansyah	Pelanggan yang mengeluh
10	Raihanah	Pelanggan yang mengeluh
11	Rina	Pelanggan yang mengeluh

Sumber: Diolah peneliti, 2026

E. Desain Operasional

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 Fitzsimmon (dalam Mukarom & Laksana, 2022) 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 Fitzsimmon (dalam Mukarom & Laksana, 2022:108) 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
Kualitas Pelayanan, Fitzsimmon (dalam	1. <i>Tangibles</i> (bukti fisik)	a. Kondisi sarana b. Kondisi prasarana c. Ketersediaan fasilitas penunjang

Variabel	Sub Variabel	Indikator
Mukarom & Laksana, 2022:108)	2. <i>Reliability</i> (kehandalan)	a. Kehandalan pelayanan b. Konsistensi prosedur pelayanan
	3. <i>Responsiveness</i> (respon)	a. Kecepatan pelayanan b. Ketepatan waktu pelayanan c. Kemudahan memperoleh informasi
	4. <i>Assurance</i> (jaminan)	a. Kepastian prosedur b. Transparansi biaya
	5. <i>Empathy</i> (empati)	a. Keramahan petugas b. Perhatian terhadap kebutuhan masyarakat

Sumber: Diolah peneliti, 2026

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 sebagai pelanggan SPAM yang menggunakan layanan, serta pegawai unit SPAM yang terlibat dalam pelayanan. Wawancara ini bertujuan untuk menggali informasi secara

mendalam mengenai pengalaman, persepsi, serta kendala yang dirasakan terkait kualitas pelayanan publik pada PT Tirta Agung Amuntai (Perseroda) SPAM Paminggir.

2. Observasi (Pengamatan)

Yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati langsung proses pelayanan pada PT Tirta Agung Amuntai (Perseroda) SPAM Paminggir. 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, 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

Menurut Matthew B. Milles dan Michael Huberman dalam (Hardiansyah 2018:321) menyatakan bahwa aktivitas dalam model analisis data kualitatif mencakup 3 (tiga) kegiatan, yaitu:

1. Reduksi Data

Yaitu proses pemilihan, pemusatan perhatian, penyederhanaan, dan transformasi data mentah yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Data yang beragam disaring untuk menemukan informasi penting terkait kualitas pelayanan pada PT Tirta Agung Amuntai (Perseroda) Unit SPAM Paminggir.

2. Penyajian Data

Yaitu tahap menyusun data yang telah direduksi ke dalam bentuk uraian deskriptif sehingga memudahkan peneliti dalam memahami gambaran menyeluruh. Pada tahap ini, penulis menyajikan data dalam narasi mengenai kondisi pelayanan, faktor pendukung, serta hambatan dalam pelayanan publik.

3. Penarikan dan Verifikasi Kesimpulan

Tahap akhir analisis adalah menarik kesimpulan sementara berdasarkan data yang telah disajikan, kemudian melakukan verifikasi untuk memastikan keakuratan dan konsistensi data. Kesimpulan penelitian ini diharapkan mampu menjawab rumusan masalah, yaitu bagaimana kualitas pelayanan publik pada PT Tirta Agung Amuntai (Perseroda) SPAM Paminggir serta faktor-faktor yang mendukung dan menghambatnya.

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 PT Tirta Agung Amuntai (Perseroda) Unit SPAM Paminggir, dengan cara memperbanyak interaksi dengan masyarakat atau pelanggan SPAM Paminggir. Hal ini bertujuan untuk membangun keakraban, memperdalam pemahaman, serta memperoleh data yang lebih akurat mengenai kualitas pelayanan publik.

2. Meningkatkan Ketekunan

Peneliti 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. Trigulasi 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. Trigulasi 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. Trigulasi 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. Analisis Kasus Negatif

Analisis kasus negatif merupakan teknik uji keabsahan data yang dilakukan dengan cara mencari dan menganalisis data yang berbeda, bertentangan, atau tidak sesuai dengan pola temuan yang telah diperoleh selama penelitian. Analisis ini bertujuan untuk memastikan bahwa data yang digunakan benar-benar menggambarkan kondisi yang terjadi di lapangan serta tidak hanya didasarkan pada informasi yang mendukung temuan penelitian. Apabila ditemukan data yang bersifat negatif atau bertentangan, peneliti melakukan penelusuran lebih lanjut melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi hingga diperoleh penjelasan yang dapat dipertanggungjawabkan.

5. *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 kesalah pahaman.