

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di SMA Negeri 1 Sungai Pandan, sebuah lembaga pendidikan menengah atas negeri yang berada di wilayah pedesaan. Sekolah ini beralamat di Desa Banyu Tajun Pangkalan, yang termasuk dalam wilayah administratif Kecamatan Sungai Pandan, Kabupaten Hulu Sungai Utara, Provinsi Kalimantan Selatan dengan kode pos 71419.

B. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini penulis menggunakan pendekatan kualitatif, suatu pendekatan yang dilakukan terhadap masalah penelitian dengan menggunakan ukuran-ukuran atau dengan cara memberikan uraian atau gambaran tentang fenomena yang ditemukan dilapangan sehubungan dengan Kualitas Pelayanan Administrasi Tata Usaha pada SMA Negeri 1 Sungai Pandan

Pendekatan kualitatif juga di definisikan sebagai metode penelitian ilmu sosial yang mengumpulkan dan menganalisis data berupa kata-kata lisan maupun tulisan dan perbuatan-perbuatan manusia serta peneliti tidak berusaha menghitung dan mengkuantifikasikan data kualitatif yang di peroleh dan dengan kata lain tidak menganalisis angka-angka.

Disamping itu untuk mendapatkan gambaran secara menyeluruh sesuai dengan tujuan penelitian yang hendak dicapai, maka penulis menggunakan tipe penelitian metode deskriptif yaitu penelitian yang bertujuan untuk melukiskan secara sistematis dan cermat, serta factual terhadap permasalahan aktual masa kini.

C. Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif dengan Desain studi kasus terbatas pada usaha mengungkapkan suatu masalah atau keadaan atau peristiwa sebagaimana adanya sehingga bersifat sekedar untuk mengungkapkan fakta dan memberikan gambaran secara objektif tentang keadaan yang sebenarnya dari objek yang diteliti. Penelitian ini juga mendapatkan dukungan penuh dari sumber data, baik itu sumber data primer dan sumber data sekunder.

D. Data Dan Sumber Data

1. Data

Data merupakan sebuah keterangan atau subjek yang diperoleh dan dikumpulkan melalui penelitian agar mendapatkan data-data yang objektif, data dalam penelitian terdiri dari data primer dan sekunder. Berikut data primer dan data sekunder dalam penelitian ini:

a. Data Primer

Data primer adalah data pokok yang digali dari responden secara langsung dalam penelitian Kualitas Pelayanan Administrasi Tata Usaha pada SMA Negeri 1 Sungai Pandan.

b. Data Sekunder

Data yang diperoleh dari dokumen-dokumen kantor (sumber yang ada). Berupa data gambaran umum kantor, laporan absensi kerja, struktur organisasi beserta tugas masing-masing yang relevan dengan objek penulis.

2. Sumber Data

Sumber data merupakan subjek dari mana data itu diperoleh. Apabila penelitian menggunakan wawancara dalam pengumpulan data, maka sumber datanya berupa informan. Informan merupakan orang yang memberi informasi terkait objek atau fenomena yang diteliti dengan cara menjawab pertanyaan, baik tulisan maupun lisan.

Sumber data pada penelitian ini dipilih secara *purposive sampling*. Menurut Sugiyono (2022:95), *purposive sampling* merupakan teknik pengambilan sampel dari sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini misalnya orang tersebut dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, sehingga akan memudahkan peneliti meneliti objek atau fenomena yang akan diteliti.

Tabel 3.1
Sumber Data

NO	Nama	Jabatan	Jumlah
1	H.Kunarso, S.Pd	Plh Kepala Sekolah	1
2	Masriyadi, S.Pd	Kepala TU	1
3	Akhmad Rinaldi, S.AP	Staff TU	1
4	Mariathul Kiptiyah, S.Pd	Staff TU	1
5	Dina Ariyani, S.Pd.I	Staff TU	1
6	Rahmat Hidayatullah, S.Pd	Guru	1
7	Noor Rakhmad, M.Pd	Guru	1
8	Ahmad Rifani, S.Pd	Guru	1
9	Mia aldina maulana, S.Pd	Guru	1
10	Ahmad Naufal Dzakhawan	Siswa	1

11	Ahmad Radithya	Siswa	1
12	Madinatus Shafa	Siswi	1
13	Naisyah Ulfah	Siswi	1
Jumlah			13

Teknik penarikan sampel ini menggunakan teknik sampling kouta. Menurut Sugiono (2016:95) adalah teknik untuk menentukan sampel dari populasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu sampai jumlah (kouta) yang diinginkan.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah segala benda yang berbentuk barang, gambar ataupun tulisan sebagai bukti dan dapat memberikan keterangan yang penting dan jelas. Sedangkan dokumentasi adalah sebuah cara yang dilakukan untuk menyediakan dokumen-dokumen dengan menggunakan bukti yang berkaitan dengan proses pengumpulan data dan proses pengelolaan dokumen secara sistematis serta menyebar luaskan kepada pemakai informasi tersebut. Baik berupa data dokumen ataupun berupa foto terkait.

E. Desain Operasional Penelitian

Definisi Operasional adalah unsur penelitian yang memberitahukan bagaimana caranya mengukur suatu variabel atau suatu informasi ilmiah yang membantu peneliti lain yang ingin menggunakan variabel yang sama. Dari informasi tersebut, peneliti akan mengetahui bagaimana caranya pengukuran atas variabel itu dapat dilakukan dan dengan demikian peneliti dapat

menentukan apakah prosedur pengukuran yang sama akan dilakukan atau diperlukan prosedur yang jelas. Adapun yang menjadi indikator dari Kualitas Pelayanan Administrasi Tata Usaha pada SMA Negeri 1 Sungai Pandan. adalah:

Indikator yang digunakan untuk mengukur Kualitas Pelayanan sebagaimana dikemukakan oleh *Fitzsimmons* (dalam Sinambela, 2019:7) ialah:

1. *Reliability* (kehandalan) yaitu ditandai pemberian pelayanan yang tepat dan benar.
2. *Tangibles* (bukti langsung) yang ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya lainnya.
3. *Responsiveness* (daya tanggap) yang ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat.
4. *Assurance* (jaminan) yang ditandai tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan.
5. *Empathy* (empati) yang ditandai tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen

Mempermudah dan memfokuskan masalah penelitian maka disusunlah desain operasional penelitian berdasarkan indikator variabel penelitian, bisa dilihat dari tabel berikut ini:

Tabel 3. 2
DESAIN OPERASIONAL PENELITIAN

Variabel	Ruang Lingkup	Indikator
Kualitas Pelayanan Memfokuskan penelitian Menurut Fitzsimmons (dalam Sinambela, 2019:7) ialah:	1. <i>Reliability</i> (Kehandalan)	a) Pelayanan yang akurat b) Ketepatan waktu
	2. <i>Tangibles</i> (Bukti lanngsung)	a) Kemampuan/Skill SDM b) Sarana dan Prasarana
	3. <i>Responsiveness</i> (Daya tangkap)	a) Pelayanan cepat b) Pelayanan Sesuai
	4. <i>Assurance</i> (Jaminan)	a) Keamanan Data/Berkas b) Tanggung jawab petugas c) Sopan Santun
	5. <i>Empaty</i> (Empati)	a) Memahami keinginan siswa/i dan pegawai b) Memahami kebutuhan siswa/i dan pegawai

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan.

Untuk pengumpulan data yang diperlukan dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik pengumpulan data menurut Sugiyono (2017:64) sebagai berikut:

1. Teknik Wawancara

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-data yang di peroleh sebelumnya.

2. Teknik Observasi (Pengamatan)

Observasi, yaitu metode pengumpulan data dimana peneliti mencatat setiap informasi sesuai dengan kenyataan yang dialami selama penelitian berlangsung. Pengalaman peneliti tersebut dapat terjadi berdasarkan melihat, mendengar, dan merasakan yang kemudian dilaporkan subjektif mungkin.

3. Dokumentasi

Dokumentasi, sedangkan dokumentasi yang peneliti maksud melakukan pengumpulan data yang dapat diperoleh melalui sumber-sumber data yang dianggap relevan, baik berupa rekaman baik melalui makalah, buku-buku, surat-surat, maupun sumber informasi lain seperti arsip-arsip, dalil atau hukum-hukum, hasil penelitian dan lain sebagainya.

G. Teknik Analisis Data

Teknis analisis data dalam penelitian ini menggunakan model analisis interaktif Miles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2022:246) yang mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh Aktivitas dalam analisis *data reduction* (reduksi data), *data display*, dan *conclusion drawing/verification* (penarikan kesimpulan dan verifikasi).

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 untuk menarik kesimpulan akhir secara logis sebagai hasil dari penelitian. Proses analisis data dari hasil observasi peneliti melalui tahapan-tahapan sebagai berikut:

1. Reduksi Data atau Penyederhanaan Data, yaitu reduksi, berarti merangkum memilih hal-hal yang pokok dan memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.
2. Display Data, yaitu display data berguna untuk melihat gambaran keseluruhan hasil penelitian, baik yang terbentuk matrik ataupun pengkodean, dari hasil reduksi data dan display data itulah selanjutnya peneliti dapat menarik kesimpulan data memverifikasikan sehingga menjadi kebermanaknaan data.
3. Kesimpulan dan verifikasi, yaitu untuk menetapkan kesimpulan yang lebih beralasan dan tidak lagi berbentuk kesimpulan yang coba-coba, maka verifikasi dilakukan sepanjang penelitian berlangsung sejalan dengan membercheck, triangulasi dan audit trail, sehingga menjamin signifikansi atau kebermanaknaan hasil penelitian.

H. Uji Kredibilitas Data

Menurut Sugiyono (2022:185-194), Berbagai macam cara pengujian kredibilitas data 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 check*

1. Perpanjangan pengamatan

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. Bila telah terbentuk raport, maka telah terjadi kewajaran dalam penelitian, di mana kehadiran peneliti tidak lagi mengganggu perilaku yang dipelajari.

Berapa lama perpanjangan pengamatan ini dilakukan, akan sangat tergantung pada kedalaman, keluasan dan kepastian data. Kedalaman artinya apakah peneliti ingin menggali data sampai pada tingkat makna. Makna berarti data di balik yang tampak. Yang tampak orang sedang menangis, tetapi sebenarnya dia tidak sedih tetapi malah sedang berbahagia. Keluasan berarti, banyak sedikitnya informasi yang diperoleh. Dalam hal ini setelah peneliti memperpanjang pengamatan, apakah akan menambah fokus penelitian, sehingga memerlukan tambahan informasi baru lagi. Data yang pasti adalah data yang valid yang sesuai dengan apa yang terjadi. Untuk memastikan siapa yang menjadi provokator dalam kerusuhan, maka harus betul-betul ditemukan secara pasti siapa yang menjadi provokator.

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 contoh melihat sekelompok masyarakat yang sedang olah raga pagi. Bagi orang awam olahraga adalah untuk meningkatkan kebugaran fisik. Tetapi bagi peneliti kualitatif tentu akan lain kesimpulannya. Setelah peneliti mencermati secara mendalam, olahraga pagi itu bagi sekelompok masyarakat itu merupakan wahana untuk transaksi bisnis. Selanjutnya untuk dapat memahami proses perdagangan narkoba, maka peneliti harus melakukan pengamatan secara terus-menerus dan memahami bahasa-bahasa sandi mereka.

Dengan meningkatkan ketekunan itu, maka peneliti dapat melakukan pengecekan kembali apakah data yang telah ditemukan itu salah atau tidak. Demikian juga dengan meningkatkan ketekunan maka, peneliti dapat memberikan deskripsi data yang akurat dan sistematis tentang apa yang diamati.

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 ini maka 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. Dengan demikian terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data, dan waktu

4. 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 bertentangan dengan data yang ditemukan, maka peneliti mungkin akan merubah temuannya.

5. Menggunakan Bahan Referensi

Yang dimaksud dengan 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.

6. Mengadakan *Member Check*

Member check adalah, proses pengecekan data yang diperoleh peneliti kepada pemberi data. Tujuan *membercheck* 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 datanya 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 *membercheck* adalah agar informasi yang diperoleh dan akan digunakan tersebut, mungkin ada data yang disepakati, ditambah, dikurangi atau ditolak oleh pemberi data. Setelah data disepakati bersama, maka para pemberi data diminta untuk menandatangani, supaya lebih otentik. Selain itu juga sebagai bukti bahwa peneliti telah melakukan *member check*.