

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Kantor Desa Sungsum yang beralamat di Jalan Gunung Batu Raya Desa Sungsum, Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Balangan, kode pos 71667.

B. Pendekatan Penelitian

Adapun pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pendekatan kualitatif. Menurut Sugiyono (2021), pendekatan kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, di mana peneliti sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi, dan analisis data bersifat induktif. Pendekatan ini lebih menekankan makna daripada generalisasi.

C. Tipe Penelitian

Menurut Lexy J. Moleong (2021) menyatakan bahwa tipe penelitian kualitatif pada umumnya bersifat deskriptif, yaitu penelitian yang menghasilkan data berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Tipe ini sering digunakan untuk menggambarkan fenomena sosial secara mendalam tanpa melakukan manipulasi terhadap variabel penelitian.

Tipe penelitian deskriptif kualitatif merupakan jenis, desain, atau rancangan penelitian yang biasa digunakan untuk meneliti objek penelitian yang alamiah atau dalam kondisi riil dan tidak di setting seperti pada eksperimen. Deskriptif sendiri berarti hasil penelitian akan dideskripsikan secara jelas berdasarkan

penelitian yang telah dilakukan tanpa menarik suatu kesimpulan berdasarkan hasil penelitiannya.

Kemudian, desain studi kasus dalam arti penelitian difokuskan pada satu fenomena saja yang dipilih dan ingin dipahami secara mendalam, dengan mengabaikan fenomena-fenomena lainnya.

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 diperoleh melalui wawancara mendalam dengan aparatur, staf desa dan masyarakat yang pernah secara langsung berurusan di kantor Desa Sungsum. Melalui wawancara dan observasi, peneliti berupaya memahami bagaimana persepsi para narasumber terhadap kualitas layanan yang mencakup kecepatan, ketepatan, responsivitas, serta sikap petugas dalam memberikan pelayanan publik.

b) Data Sekunder

Data yang diperoleh dari dokumen-dokumen kantor (sumber yang ada). Berupa data gambaran umum kantor, 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. Informan yang akan diambil sebanyak 12 orang dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 3.1
Sumber Data Informan

No	Nama	Jabatan	Jumlah
1	2	3	4
1	Hurmansyah	Kepala Desa Sungsum	1
2	Saifullah	Sekretaris Desa Sungsum	1
3	Hairillah Abdi	Kasi Pemerintahan	1
4	Masrani	Kasi Pelayanan dan Kesra	1
5	Muhammad Fajar	Kaur Umum dan Perencanaan	1
6	Abdul Jabar	Kaur Keuangan	1

1	2	3	4
7	Raudatul Aulia	Staf Pelayanan dan Kesra	1
8	Lukman Hakim	BPD Desa Sungsum	1
9	Pariadi	BPD Desa Sungsum	1
10	Abd Gafur	BPD Desa Sungsum	1
11	Majid	Masyarakat	1
12	Murhan	Masyarakat	1
JUMLAH			12

Sumber: Diolah Peneliti 2026

E. Desain Operasional Penelitian

Desain operasional penelitian merupakan panduan langkah-langkah sistematis yang dilakukan peneliti mulai dari tahap persiapan hingga tahap pelaporan hasil penelitian. Menurut Sugiyono (2019), desain penelitian merupakan rencana dan struktur penyelidikan yang dibuat untuk memperoleh jawaban atas pertanyaan penelitian. Dengan demikian, desain operasional membantu peneliti melaksanakan penelitian secara terarah, logis, dan efisien.

Tabel 3.2

Desain Operasional Penelitian

Variabel	Sub Variabel	Indikator
1	2	3
Kualitas Pelayanan Publik Chandra, T., Chandra, S. & Hafni, L. (2020 : 49)	1. <i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	a. Ketersediaan sarana dan prasarana b. Kebersihan dan kenyamanan lingkungan kantor desa
	2. <i>Reliability</i> (Kehandalan)	a. Kemampuan perangkat desa dalam memberikan pelayanan b. Perangkat desa memberikan pelayanan tanpa ada kesalahan data/dokumen

1	2	3
Kualitas Pelayanan Publik Chandra, T., Chandra, S. & Hafni, L. (2020 : 49)	3. <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	a. Pelayanan cepat dan tepat b. Sikap menghadapi keluhan masyarakat
	4. <i>Assurance</i> (Jaminan)	a. Rasa aman dan nyaman kepada masyarakat b. Keramahan dan sopan santun
	5. <i>Empathy</i> (Empati)	a. Pelayanan tanpa diskriminasi tanpa membedakan b. Kesabaran dalam melayani masyarakat yang kurang paham prosedur pelayanan

Sumber: Diolah Peneliti 2026

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara ataupun metode yang digunakan untuk penelitian yang bertujuan mendapatkan informasi atau data-data yang diperlukan. Teknik ini penting untuk memastikan data yang valid dan reliabel. Untuk pengumpulan data yang diperlukan dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut (Sugiyono, 2019:224)

1. Wawancara

Teknik wawancara digunakan untuk menggali informasi secara langsung dari semua informan yang ada mengenai kualitas pelayanan. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur, sehingga peneliti dapat menyesuaikan pertanyaan dengan kondisi dan respons informan. Melalui wawancara, peneliti dapat memahami pengalaman, terhadap pelayanan di kantor Desa Sungsum Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Balangan.

2. Observasi

Observasi dilakukan dengan mengamati langsung proses pelayanan administrasi kependudukan di lokasi penelitian. Peneliti memperhatikan

aspek-aspek seperti perilaku petugas, sarana dan prasarana pelayanan, serta interaksi antara petugas dan masyarakat. Teknik ini membantu peneliti memperoleh gambaran nyata tentang kondisi lapangan yang mungkin tidak sepenuhnya terungkap dalam wawancara.

3. Dokumentasi

Teknik dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data sekunder yang mendukung hasil wawancara dan observasi, seperti arsip pelayanan, laporan kegiatan, foto kegiatan pelayanan, serta dokumen resmi lainnya dari kantor Desa Sungsum Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Balangan. Dokumentasi berfungsi sebagai bukti pendukung dan pelengkap agar hasil penelitian lebih akurat dan dapat dipertanggungjawabkan.

G. Teknik Analisis Data

Melalui teknik analisa data, maka data-data yang diperoleh diklasifikasikan secara deskriptif. Data-data yang telah disusun kemudian disajikan melalui proses yang dilakukan secara sistematis, metodologis dan konsisten, sehingga diperoleh gambaran yang jelas tentang kinerja pegawai pada Kantor Desa Sungsum. Miles dan Huberman dalam (Zuchri Abdussamad 2021) 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, yaitu data kondensasi data, data *display* dan *conclusion drawing/verification*.

1. Kondensasi Data (*Data Condensation*)

Peneliti menyeleksi data yang relevan dengan kualitas pelayanan terhadap layanan, khususnya berdasarkan lima dimensi *SERVQUAL*

(*tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy*). Data yang tidak relevan dieliminasi agar fokus penelitian tetap terjaga.

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Data yang telah dipilah kemudian disajikan dalam bentuk narasi, tabel tematik, dan kutipan langsung dari hasil wawancara agar mudah dipahami serta menunjukkan hubungan antarvariabel.

3. Penarikan Kesimpulan (*Conclusion Drawing/Verification*)

Peneliti menarik makna dan pola dari hasil analisis serta memverifikasi temuan dengan cara membandingkan data antar-informan dan hasil observasi lapangan untuk memastikan keabsahan dan konsistensi data.

H. Uji Kredibilitas

Menurut Menurut Sugiyono (2021), uji kredibilitas dilakukan melalui beberapa teknik, antara lain perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan, triangulasi, diskusi dengan teman sejawat, analisis kasus negatif, serta member check. Teknik-teknik ini bertujuan untuk meningkatkan kepercayaan terhadap data dengan cara memverifikasi dan membandingkan informasi dari berbagai sumber dan waktu.

1. Perpanjangan Pengamatan

Peneliti terlibat secara langsung dan cukup lama di lapangan untuk memahami kondisi sosial dan situasi pelayanan kantor Desa Sungsum Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Balangan, sehingga dapat membangun kepercayaan dengan informan serta memperoleh data yang akurat.

2. Meningkatkan Ketekunan

Peneliti melakukan pengamatan mendalam terhadap proses pelayanan agar memahami fenomena yang terjadi secara menyeluruh.

3. Triangulasi

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

4. *Member Check*

Hasil sementara penelitian dikonfirmasi kembali kepada informan untuk memastikan bahwa data dan interpretasi peneliti tidak menyimpang dari apa yang dimaksudkan oleh narasumber.

