

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Camat Batang Alai Selatan yang beralamat di Jl. Merdeka No.09 Kel. Birayang, Kabupaten Hulu Sungai Tengah Provinsi Kalimantan Selatan, 71381.

B. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif, di mana peneliti berupaya untuk menggambarkan, mengumpulkan, dan menganalisis data serta mengungkapkan secara jelas mengenai kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada Kantor Camat Batang Alai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Tengah. Menurut Sugiyono (2019:15) “metode penelitian kualitatif adalah metode 28 teknik yang digunakan untuk memperoleh data dari tempat-tempat tertentu yang alami, tetapi peneliti melakukan perlakuan dalam pengumpulan data, misalnya menyebarkan kuesioner, tes, wawancara terstruktur, dan lain sebagainya”.

Sedangkan menurut Siyoto dan Sodik (2015:17) “Metode penelitian kuantitatif merupakan salah satu jenis penelitian yang spesifikasinya adalah sistematis, terencana, dan terstruktur dengan jelas sejak awal hingga pembuatan desain penelitiannya”

Berdasarkan beberapa pendapat tersebut, dapat disimpulkan bahwa pendekatan kualitatif dipilih dalam penelitian ini karena memungkinkan peneliti untuk memahami secara mendalam berbagai fenomena dan makna yang berkaitan dengan kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada Kantor Camat Batang Alai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Tengah, melalui pengumpulan data yang bersifat alami, deskriptif, dan berfokus pada makna di balik fakta serta pengalaman para informan.

C. Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah tipe penelitian deskriptif kualitatif di mana penulis ingin menggambarkan dan menjelaskan suatu keadaan, gejala, atau kelompok tertentu sesuai dengan fakta yang diperoleh di lapangan serta menggambarkan data secara objektif.

Menurut Juliansyah Noor (2017:43) “metode deskriptif adalah penelitian yang berusaha mendeskripsikan suatu gejala, peristiwa, kejadian yang terjadi saat sekarang”

Metode deskriptif merupakan metode penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan atau menjelaskan suatu fenomena, keadaan, atau peristiwa secara sistematis, faktual, dan akurat sesuai dengan kondisi yang terjadi di lapangan. Metode ini tidak digunakan untuk menguji hipotesis, melainkan untuk memperoleh gambaran yang mendalam mengenai objek penelitian.

D. Data dan Sumber Data

a. Data

Data adalah keterangan yang diperoleh atau dikumpulkan melalui penelitian agar mendapatkan data yang objektif. Data yang diambil sebagai berikut:

1. Data Primer

Yaitu data yang diperoleh langsung dari hasil penelitian melalui observasi, wawancara dan dokumentasi di lapangan, yang bersumber dari jumlah keseluruhan informasi dari informan yang terdapat di lokasi penelitian.

2. Data Sekunder

Yaitu data yang diperoleh dari studi dokumen serta data-data resmi yang didapat dari objek yang diteliti yaitu data yang diperoleh dari Kantor Camat Batang Alai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Tengah.

b. Sumber Data

Sumber data adalah subjek dari mana data itu diperoleh. Apabila penelitian menggunakan wawancara dalam pengumpulan data, maka sumber data tersebut responden, yaitu orang yang merespon atau menjawab pertanyaan baik tulisan maupun lisan.

Sumber data yang dipilih secara *Purposive Sampling*. Menurut Sugiyono (2019:133), "*purposive Sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini misalnya orang tersebut

yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, sehingga akan memudahkan peneliti meneliti objek atau fenomena yang akan diteliti“

Dalam penelitian ini informan ditentukan berdasarkan keterlibatannya secara langsung dalam penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) maupun sebagai penerima layanan di Kantor Camat Batang Alai Selatan terdiri dari 12 orang informan diantaranya :

Tabel 3.1
Sumber data dan Informan

N0	Nama	Jabatan	Jumlah
(1)	(2)	(3)	(4)
1	Drs. H. Abdul Razak, M.AP	Camat Batang Alai Selatan	1 orang
2	Muhammad Wahyu Firdaus,S.IP	Sekcam Batang Alai Selatan	1 orang
3	Mustika Murni	Petugas PATEN Batang Alai Selatan	1 orang
4	Hikmawati	Petugas PATEN Batang Alai Selatan	1 orang
5	Mardiani	Masyarakat	1 orang
6	Marlina	Masyarakat	1 orang
7	Saipullah	Masyarakat	1 orang
8	Alfianoor	Masyarakat	1 orang
9	Lutfi	Masyarakat	1 orang
10	Wahdiyah	Masyarakat	1 orang
11	Normaniah	Masyarakat	1 orang
12	Hendriyani	Masyarakat	1 orang

	Jumlah	12 Orang
--	--------	----------

(Sumber: dibuat oleh peneliti: 2025)

E. Desain Operasional Penelitian

Dalam suatu penelitian, desain operasional diperlukan untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai variabel yang diteliti beserta indikator-indikatornya. Desain operasional berfungsi sebagai pedoman dalam proses pengumpulan dan analisis data agar penelitian berjalan secara terarah dan sistematis.

Penelitian ini menggunakan teori kualitas pelayanan menurut kualitas pelayanan menurut Zeithaml et al. (dalam Harbani Pasolong 2019: 155) kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi utama, indikator penelitian untuk menilai dan menganalisis kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada Kantor Camat Batang Alai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Tengah yakni *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empty*.

Tabel 3.2
Desain Operasional Penelitian

Variabel	Ruang Lingkup	Indikator
(1)	(2)	(3)
	<i>tangibles</i> (Berwujud)	a) Ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan. b) Kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu c) Ketersediaan papan informasi
		a) Kemampuan petugas menyediakan

kualitas pelayanan menurut Zeithaml et al. (dalam Harbani Pasolong 2019: 155)	<i>Reliability</i> (Keandalan)	pelayanan sesuai prosedur b) Keandalan petugas menyediakan pelayanan
	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	a) Kecepatan petugas dalam membantu masyarakat, b) Ketepatan dalam membantu masyarakat c) Ketanggapan petugas dalam mengatasi keluhan masyarakat,
	<i>Assurance</i> (Jaminan)	a) Keramahan petugas dalam menyakinkan kepercayaan masyarakat. b) Sopan Santun petugas.
	<i>Empathy</i> (Empati)	a) Sikap Tegas dari petugas terhadap masyarakat b) Perhatian Petugas pelayanan

F. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data dalam penelitian ini, maka digunakan teknik pengumpulan data melalui:

1. Observasi

Menurut Marshall dalam (Sugiyono, 2019:145) ‘Observasi adalah proses mengamati secara langsung objek yang diteliti untuk mengumpulkan data, mempelajari perilaku, dan memahami makna di balik perilaku tersebut’

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan secara langsung di lapangan. Observasi ini bertujuan untuk mengetahui dan mencatat secara sistematis terhadap gejala-gejala yang diselidiki. Teknik ini dilakukan dengan mengamati situasi yang ada di lapangan secara langsung tanpa alat bantu khusus. Dalam penelitian ini, observasi dilakukan di Kantor Kecamatan Batang Alai Utara Kabupaten Hulu Sungai Tengah.

2. Wawancara

Menurut Moleong (2015:186) “Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (interviewer) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (interviewee) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu”

Teknik wawancara dalam penelitian ini dilakukan bertujuan untuk memperoleh data dari responden yang berhubungan dengan pelaksanaan pelayanan di kantor Kecamatan Batang Alai Utara Kabupaten Hulu Sungai Tengah. Wawancara dilakukan dengan masyarakat yang sedang dilayani dan pegawai yang memberikan pelayanan dengan menggunakan pedoman wawancara yang memuat pokok-pokok permasalahan yang akan diteliti.

3. Dokumentasi

Menurut Hardiansyah (2014:143) “Studi Dokumentasi merupakan salah satu cara yang dapat dilakukan peneliti kualitatif untuk menelaah dan menganalisis dokumen-dokumen yang dibuat oleh subjek atau informan lain yang ada di lokasi penelitian”.

Teknik dokumentasi dalam penelitian ini merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan mengambil data yang diperoleh melalui dokumen-dokumen yang mendukung penelitian.

G. Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono (2023:132), “analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu”. Pada saat wawancara, peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang diwawancarai. Bila jawaban dari wawancara setelah dianalisis terasa belum memuaskan, maka peneliti akan melanjutkan pertanyaan lagi sampai tahap tertentu, diperoleh data yang dianggap kredibel. Aktivitas dalam analisis data yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan dan verifikasi, yang disebut dengan Analisis Data Model Miles and Huberman (Sugiyono, 2023:134-142).

1. Pengumpulan Data

Dalam penelitian kualitatif pengumpulan data dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Pengumpulan data dilakukan bersamaan dengan kegiatan (triangulasi). Pengumpulan data dilakukan berulang-ulang mungkin berbulan-bulan, sehingga peneliti akan benar-benar memahami. Pada awal peneliti melakukan penjajakan secara umum terhadap situasi sosial/obyek yang diteliti, semua yang dilihat dan didengar direkam semua. Dengan demikian peneliti akan memperoleh data yang sangat banyak dan sangat bervariasi

2. Reduksi Data

Menurut Sugiyono (2023:137), data yang diperoleh dari lapangan cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Seperti yang telah dikemukakan, semakin lama peneliti ke lapangan, maka jumlah data akan semakin banyak, kompleks, dan rumit, sehingga untuk itu perlu segera dilakukan analisis data melalui reduksi data. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Kemudian dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan

3. Penyajian Data

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan hubungan antar kategori, flowchart, dan sejenisnya. Pada penelitian kualitatif yang paling sering digunakan untuk menyajikan data adalah dengan teks yang bersifat naratif. Dengan menyajikan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang diperoleh tersebut.

4. Kesimpulan dan Verifikasi Data

Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya.

Kemudian apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel. Dengan demikian kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan temuan baru yang belum pernah ada sebelumnya

H. Uji Kredibilitas Data

Uji kredibilitas data merupakan upaya untuk menentukan tingkat kepercayaan sebuah data yang ditemukan oleh peneliti sendiri dalam penelitian di lapangan. Pandangan umum mengenai data penelitian yang diperoleh dalam penelitian kualitatif yang cenderung individualistic dan dipengaruhi oleh subjektivitas peneliti menjadikan data penelitian ini cukup dipertanyakan objektivitasnya. Tentu hal ini juga tidak lepas dari instrumen penelitian ini adalah peneliti itu sendiri.

Temuan data dapat dinyatakan valid dalam penelitian kualitatif apabila tidak ada perbedaan antara yang dilaporkan peneliti dengan apa yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti, maka penulis menggunakan metode yang dipakai oleh Sugiyono (2023:186-193) yaitu pengujian kredibilitas :

1. Perpanjangan Pengamatan

Perpanjangan pengamatan berarti peneliti kembali ke lapangan, melakukan pengamatan lagi, wawancara lagi dengan narasumber yang pernah ditemui maupun yang baru. Dengan perpanjangan pengamatan tersebut hubungan peneliti dengan narasumber akan semakin baik, semakin akrab, semakin terbuka, dan saling mempercayai, sehingga tidak ada informasi yang disembunyikan lagi.

2. Triangulasi

Kesalahan data yang digunakan dalam penelitian ini dicegah dengan triangulasi. Pengujian kredibilitas ini dilakukan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan cara dan berbagai waktu. Dengan terdapat triangulasi tersebut, peneliti dapat mengumpulkan data dan waktu.

3. Membercheck

Membercheck merupakan proses untuk meninjau kembali data yang telah dikumpulkan peneliti dengan cara mengonfirmasikannya kepada pemberi data. Misalnya, data hasil observasi, wawancara, serta dokumentasi mengenai kualitas pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) diklarifikasi kembali kepada staf program maupun petugas administrasi guna memastikan kebenaran informasi tersebut. Tujuan dari langkah ini adalah untuk memverifikasi kesesuaian data yang diperoleh peneliti dengan informasi yang diberikan oleh narasumber. Apabila hasilnya selaras, maka data tersebut dianggap valid dan dapat dipercaya.

