

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Unit Produksi IKK Kasarangan Jl. Walangku Kecamatan Labuan Amas Utara, Kabupaten Hulu Sungai Tengah, Kalimantan Selatan. Kode Pos 71362.

B. Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan kualitatif yaitu mengamati kualitas dari pelayanan publik pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Unit Produksi IKK Kasarangan Kecamatan Labuan Amas Utara Kabupaten Hulu Sungai Tengah, serta melakukan wawancara secara mendalam kemudian hasil wawancara tersebut diolah untuk memperoleh data. Data kualitatif adalah data yang berbentuk kata, kalimat, skema dan gambar.

C. Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan yaitu tipe penelitian deskriptif dengan metode kualitatif. Data kualitatif adalah data yang dinyatakan dalam bentuk kata, kalimat, dan gambar (sugiyono 2013:15). Sedangkan deskriptif yaitu suatu penelitian yang mendeskripsikan apa yang saat ini berlaku.

Dasar pemikiran yang dilakukan adalah wawancara langsung. Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus

diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil.

D. Data dan Sumber Data

Dalam penelitian ini sumber data yang dipergunakan berupa data primer dan data sekunder.

1. Data primer

Data primer dikumpulkan sendiri oleh penulis langsung dari sumber pertama atau objek penelitian tersebut. Data primer adalah data pokok yang digali dari responden penelitian menerangkan kualitas pelayanan publik pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Unit Produksi IKK Kasarangan Kecamatan Labuan Amas Utara Kabupaten Hulu Sungai Tengah.

2. Data sekunder

Data Sekunder adalah data yang dikumpulkan dengan maksud menyelesaikan masalah yang sedang dihadapi. Data ini dapat ditemukan dengan cepat. Dalam penelitian ini yang bisa dijadikan sebagai sumber data sekunder adalah catatan atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip (data dokumenter) artikel, jurnal, buku, kutipan buku, serta situs internet yang berhubungan dan menerangkan hal berkaitan kualitas pelayanan publik pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Unit Produksi IKK Kasarangan Kecamatan Labuan Amas Utara Kabupaten Hulu Sungai Tengah.

3. Sumber data

Sumber data merupakan orang-orang yang mampu memberikan informasi mengenai permasalahan yang akan diteliti, sehingga penulis akan lebih mudah menyelesaikan hasil penelitiannya. Menurut M.Burhan Bugin (2017: 107-108) informan dalam penelitian kualitatif berkaitan dengan bagaimana langkah yang akan ditempuh penulis agar data dan informasi dapat diperolehnya.

Pada penelitian ini teknik penarikan data yang digunakan ialah *purposive sampling* yaitu suatu teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu, misalnya orang tersebut dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, sehingga mereka dapat memberikan sampel yang representatif dengan menggunakan penilaian yang tepat. Yang paling penting adalah penulis bisa mendapatkan informan. Apabila penulis dapat memahami masalah umum serta memahami pola anatomi ditempat penelitian dilaksanakan, maka penulis akan dengan mudah menentukan informan. Namun apabila penulis masih kesulitan dalam memahami anatomi masyarakat maka penulis harus mengupayakan untuk mendapatkan informan dalam penelitiannya.

Penentuan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini sesuai dengan teknik *Purposive sampling* dari beberapa pegawai PDAM Unit Produksi IKK Kasarangan Kecamatan Labuan Amas Utara Kabupaten Hulu Sungai Tengah serta masyarakat sekitar yang berjumlah 12 (dua belas) orang yaitu :

Tabel 3.1
Informan Penelitian

No	Nama	Jabatan
1	M. Ahyadi	Koordinator Wilayah 4
2	Novita Alianti	Kasir
3	M. Agus Saputra	Pembaca Meter
4	M. Indra Jayadi	Operator/Teknisi
5	Akmah Jayadi	Operator/Teknisi
6	M. Fahrudi	Operator/Teknisi
7	Jaleha	Pelanggan yang menggunakan PDAM
8	Laila Maqfirah	Pelanggan yang menggunakan PDAM
9	Mutia Ma'rufah	Pelanggan yang menggunakan PDAM
10	Hj. Sala	Pelanggan yang menggunakan PDAM
11	Jumaiah	Pelanggan yang menggunakan PDAM
12	Arbain	Pelanggan yang menggunakan PDAM
JUMLAH		12 Orang

Sumber Data : Peneliti PDAM Unit Produksi IKK Kasarangan Kecamatan Labuan Amas Utara Kabupaten Hulu Sungai Tengah 2025

E. Desain Operasional

Peningkatan kualitas pelayanan publik adalah salah satu isu yang sangat penting. Hal ini terjadi karena disatu sisi tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan semakin besar sementara praktik penyelenggara pelayanan tidak mengalami perubahan yang berarti. Tuntutan masyarakat sering tidak

sesuai dengan harapan karena pelayanan publik yang terjadi selama ini masih kurang memuaskan sehingga pihak yang ingin memperoleh pelayanan yang baik dan memuaskan mengharapkan kualitas pelayanan yang tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian atas kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan kata lain, terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa yaitu jasa yang diharapkan dan jasa yang dipersepsikan. Implikasinya, baik buruk kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten.

Adapun desain operasional penelitian dapat peneliti sajikan dalam bentuk tabel sebagai berikut :

Tabel 3.2
Desain Operasional Penelitian

Variabel	Ruang Lingkup Variabel	Indikator
Zeithaml et. al. (1990:21), dalam Hardiansyah (2018:64) Servqual	Bukti langsung (<i>tangible</i>)	1. Fasilitas fisik 2. Peralatan 3. Personil 4. Bahan komunikasi
	Kehandalan (<i>reliability</i>)	1. Kemampuan dalam menyediakan kualitas air bersih 2. Kecermatan petugas

Variabel	Ruang Lingkup Variabel	Indikator
Zeithaml et. al. (1990:21), dalam Hardiansyah (2018:64) Servqual	Daya tanggap (<i>responsiviness</i>)	1. Respon terhadap keluhan 2. Tanggung jawab terhadap mutu layanan
	Jaminan (<i>assurance</i>)	1. Jaminan waktu 2. Jaminan konsistensi biaya
	Empati (<i>empathy</i>)	1. Sopan santu 2. Perhatian 3. Tidak diskriminasi

Sumber Data : Peneliti PDAM Unit Produksi IKK Kasarangan Kecamatan Labuan Amas Utara Kabupaten Hulu Sungai Tengah 2025

F. Teknik Pengumpulan Data

Penulis melakukan teknik pengumpulan data pada penelitian dengan cara mendapatkan data dan informasi dengan menggunakan teknik sebagai berikut :

1. Observasi, observasi dapat dilakukan dengan dua cara, yaitu observasi partisipasi dan non-partisipasi. Observasi partisipasi dilakukan apabila peneliti ikut terlibat secara langsung, sehingga menjadi bagian dari kelompok yang diteliti. Sedangkan observasi non partisipasi adalah observasi yang dilakukan dimana peneliti tidak menyatu dengan yang diteliti, peneliti hanya sekedar sebagai pengamat.

2. Wawancara, wawancara merupakan proses komunikasi yang sangat menentukan dalam proses penelitian. Dengan wawancara data yang diperoleh akan lebih mendalam, karena mampu menggali pemikiran atau pendapat secara detail. Oleh karena itu dalam pelaksanaan wawancara diperlukan ketrampilan dari seorang peneliti dalam berkomunikasi dengan responden. Seorang peneliti harus memiliki ketrampilan dalam mewawancarai, motivasi yang tinggi, dan rasa aman, artinya tidak ragu dan takut dalam menyampaikan wawancara. Seorang peneliti juga harus bersikap netral, sehingga responden tidak merasa ada tekanan psikis dalam memberikan jawaban kepada peneliti.
3. Dokumen, data dalam penelitian kualitatif kebanyakan diperoleh dari sumber manusia atau human resources, melalui observasi dan wawancara. Sumber lain yang bukan dari manusia (non-human resources), diantaranya dokumen, foto dan bahan statistik. Dokumen terdiri bisa berupa buku harian, notula rapat, laporan berkala, jadwal kegiatan, peraturan pemerintah, anggaran dasar, surat-surat resmi dan lain sebagainya.

G. Teknik Analisa Data

Menurut Miles dan Huberman, terdapat tiga teknik analisis data kualitatif yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Proses ini berlangsung terus-menerus selama penelitian berlangsung, bahkan sebelum data benar-benar terkumpul.

1. Reduksi Data, Reduksi data merupakan salah satu dari teknik analisis data kualitatif. Reduksi data adalah bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan

mengorganisasi data sedemikian rupa sehingga kesimpulan akhir dapat diambil. Reduksi tidak perlu diartikan sebagai kuantifikasi data.

2. **Penyajian Data** Penyajian data merupakan salah satu dari teknik analisis data kualitatif. Penyajian data adalah kegiatan ketika sekumpulan informasi disusun, sehingga memberi kemungkinan akan adanya penarikan kesimpulan. Bentuk penyajian data kualitatif berupa teks naratif (berbentuk catatan lapangan), matriks, grafik, jaringan dan bagan.
3. **Penarikan Kesimpulan** Penarikan kesimpulan merupakan salah satu dari teknik analisis data kualitatif. Penarikan kesimpulan adalah hasil analisis yang dapat digunakan untuk mengambil tindakan.

H. Uji Kredibilitas Data

Menurut Sugiyono (2015:121) Untuk menetapkan keabsahan data dalam penelitian ini maka akan dilakukan sebuah pengujian, pengujian data hasil penelitian dilakukan dengan pengujian kredibilitas. Kredibilitas adalah data atau informasi yang dapat dipercaya atau terpercayai, hal ini dapat dicapai dengan cara sebagai berikut:

a. Perpanjangan Pengamatan

Perpanjangan pengamatan yaitu langkah peneliti kembali kelapangan melakukan pengamatan dari wawancara dengan sumber data yang pernah ditemui maupun sumber data yang baru. Hal ini bertujuan untuk menumbuhkan keakraban (tidak ada jarak lagi, semakin terbuka, saling mempercayai) antara peneliti dengan narasumber sehingga tidak ada informasi yang disembunyikan lagi.

b. Peningkatan Penekunan Dalam Penelitian

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. Selain itu, penulis dapat melakukan pengecekan kembali apakah data yang telah ditemukan itu salah atau tidak. Penulis dapat memberikan deskripsi data yang akurat dan sistematis tentang apa yang diamati.

c. Triangulasi

Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data dan waktu. Triangulasi sumber dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber, triangulasi teknik dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda dan triangulasi waktu dilakukan dengan cara melakukan pengecekan dengan wawancara, observasi atau teknik lain dalam waktu atau situasi yang berbeda.

d. Analisis Kasus Negatif

Kasus negatif adalah kasus yang tidak sesuai atau berbeda dengan hasil penelitian. Melakukan analisis kasus negatif berarti penulis 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 penulis masih mendapatkan data-data yang bertentangan dengan data yang

ditemukan maka penulis mungkin akan mengubah dari seberapa besar kasus negative yang muncul tersebut.

e. Menggunakan Bahan Referensi

Bahan referensi disini adalah adanya pendukung untuk membuktikan data yang telah ditemukan oleh penulis. 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 sangat diperlukan untuk mendukung kredibilitas data yang telah ditemukan oleh penulis.

f. *Member Check*

Member check adalah proses pengecekan data yang diperoleh penulis kepada pemberi data. Tujuan *member check* adalah untuk mengetahui seberapa jauh data yang diperoleh sesuai dengan apa yang diberikan oleh pemberi data. Apabila data yang ditemukan disepakati oleh pemberi data berarti data tersebut valid, sehingga semakin kredibel atau dipercaya. Tetapi, apabila data yang ditemukan penulis dengan berbagai penafsirannya tidak disepakati oleh pemberi data maka penulis perlu melakukan diskusi dengan pemberi data, apabila perbedaan tajam maka penulis harus mengubah temuannya dan menyesuaikan dengan apa yang diberikan oleh pemberi data.