

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kecamatan Kelua, Jalan A. Yani KM. 01, Kelurahan Pulau, Kecamatan Kelua, Kabupaten Tabalong, Provinsi Kalimantan Selatan Kode Pos 71552.

B. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Menurut Sugiyono (2018:8) bahwa “Metode Penelitian Kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *postpositivisme*, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) penelitian adalah instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan) analisis dan bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian lebih menekankan makna generalisasi”.

Data yang diperoleh dalam penelitian ini dengan berdasarkan pada hasil penelitian lapangan dengan jalan menelaah atau mengumpulkan data dan informasi yang diperoleh untuk mendapatkan gambaran yang jelas tentang objek penelitian.

C. Tipe Penelitian

Menurut Bhangu, dkk (2023) metode penelitian kualitatif mengacu pada teknik penyelidikan yang mengandalkan metode pengumpulan data, analisis, dan produksi bukti non-statistik dan non-numerik. Teknik penelitian kualitatif memberikan lensa untuk mempelajari fenomena yang

tidak dapat diukur seperti pengalaman masyarakat, bahasa, sejarah, dan budaya.

Penelitian yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah tipe penelitian kualitatif deskriptif. Dengan mengulas, mengembangkan dan menguji adalah untuk menemukan suatu pengetahuan dengan cara ilmiah yang dapat dipakai metodologi penelitian. Ada berbagai jenis metode yang dapat digunakan tentunya, metode yang dipilih harus sesuai dan berhubungan dengan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong.

D. Data dan Sumber Data

1. Data

a. Data Primer

Data primer adalah data yang digali dari responden penelitian tentang Kualitas Publik di Kantor Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong. Data primer pada penelitian ini adalah informan yang sudah dipilih, pemilihan informan tersebut dinilai dari wawasan dan pengetahuan terhadap permasalahan pada tempat penelitian.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data penunjang atau pelengkap yang meliputi gambaran umum lokasi penelitian yang berhubungan dengan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong.

2. Sumber Data

Sumber data adalah subjek dimana data itu diperoleh. Apabila penelitian menggunakan wawancara dalam pengumpulan data maka sumber datanya disebut informan. Apabila pengumpulan datanya menggunakan observasi maka sumber datanya bisa berupa analisis atau proses tertentu dan apabila dengan dokumentasi maka sumber datanya berupa dokumentasi atau catatan. Penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* dengan jumlah informan 13 orang yang dianggap mengetahui masalahnya secara mendalam dan dapat dipercaya sebagai sumber data yaitu sebagai berikut:

Tabel 3. 1
Data Informan Penelitian

No	Nama	Jabatan	Jumlah
1	H. Fariduddin, S.AP.,MA	Camat	1 orang
2	Maryanta, S.Sos.,M.M	Sekretaris Camat	1 orang
3	Noryani, SP	Kasubag Umum dan Kepegawaian	1 orang
4	Fakhrudin, S.Sos	Kasi Pemerintahan	1 orang
5	Zul Firmansyah	Sekretariat Pelayanan	1 orang
6	Muhammad Sandi	Masyarakat	1 orang
7	Fahrudin, S.Pd.I	Masyarakat	1 orang
8	Muhammad Astani	Masyarakat	1 orang
9	Rahmad, A.Md	Masyarakat	1 orang
10	Fauzi Rahman	Masyarakat	1 orang

1	2	3	4
11	Arbani	Masyarakat	1 orang
12	Herman	Masyarakat	1 orang
13	Muhammad Akhyar	Masyarakat	1 orang
Total			13 orang

Sumber: Diolah Penulis, 2025

E. Desain Operasional Penelitian

Untuk memenuhi kualitas penelitian yang baik penulis tentunya diwajibkan untuk membuat desain penelitian yang mengacu pada penelitian dan aspek yang diteliti. Berikut ini dikemukakan pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini untuk memahami bagaimana fenomena Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong. Maka dari itu dirancang desain operasional untuk mengukur baik buruknya konsep penelitian ini, yang didasarkan pada teori Kualitas Pelayanan dari Parasuraman, Zeithaml, & Berry (dalam Lailul & Choiriyah 2020:38-40), yakni sebagai berikut.

Tabel 3. 2
Desain Operasional Penelitian

Variabel	Sub Variabel	Indikator
Teori Kualitas Pelayanan dari Parasuraman, Zeithaml, & Berry (dalam	1. <i>Tangibles</i> (berwujud)	a. Sarana dan prasarana b. Kenyamanan tempat pelayanan
	2. <i>Reliability</i> (kehandalan)	a. Keahlian pegawai b. Kemampuan pegawai

Lailul Choiriyah 2020:38-40)	3. <i>Responsiveness</i> (respon/ketanggapan)	a. Ketanggapan pegawai b. Kecepatan kerja
	4. <i>Assurance</i> (jaminan)	a. Kedisiplinan pegawai b. Kehadiran pegawai
	5. <i>Empathy</i> (empati)	a. Perhatian pegawai b. Keramahan pegawai

Sumber: Diolah Penulis, 2025

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data kualitatif merupakan pengumpulan data yang datanya bersifat deskriptif maksudnya data berupa gejala-gejala yang di kategorikan ataupun dalam bentuk lainnya seperti foto, dokumen, artefak, dan catatan-catatan lapangan saat penelitian dilaksanakan.

1. Wawancara

Wawancara ialah proses komunikasi atau interaksi untuk mengumpulkan informasi dengan cara tanya jawab antara peneliti dengan informan atau subjek penelitian. Dengan kemajuan teknologi informasi seperti saat ini, wawancara bisa saja dilakukan tanpa tatap muka, yakni melalui media telekomunikasi. Pada hakikatnya wawancara merupakan kegiatan untuk memperoleh informasi secara mendalam tentang sebuah isu atau tema yang diangkat dalam penelitian. Atau, merupakan proses pembuktian terhadap informasi atau keterangan yang telah diperoleh lewat teknik yang lain sebelumnya.

2. Observasi

Observasi hakikatnya merupakan kegiatan dengan menggunakan pancaindera, bisa penglihatan, penciuman, pendengaran, untuk memperoleh informasi yang diperlukan untuk menjawab masalah penelitian. Hasil observasi berupa aktivitas, kejadian, peristiwa, objek, kondisi atau suasana tertentu, dan perasaan emosi seseorang. Observasi dilakukan untuk memperoleh gambaran riil suatu peristiwa atau kejadian untuk menjawab pertanyaan penelitian.

3. Dokumentasi

Selain melalui wawancara dan observasi, informasi juga bisa diperoleh lewat fakta yang tersimpan dalam bentuk surat, catatan harian, arsip foto, hasil rapat, cenderamata, jurnal kegiatan dan sebagainya. Data berupa dokumen seperti ini bisa dipakai untuk menggali informasi yang terjadi di masa silam. Peneliti perlu memiliki kepekaan teoretik untuk memaknai semua dokumen tersebut sehingga tidak sekadar barang yang tidak bermakna.

G. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan model analisis interaktif menurut Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2015:207) menyatakan bahwa aktivitas dalam model analisis data kualitatif mencakup 3 (tiga) kegiatan, yaitu:

1. Kondensasi Data

Kondensasi data, berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, di cari tema dan polanya

serta membuang yang tidak perlu. Dalam reduksi data, setiap peneliti akan dipandu oleh tujuan yang akan dicapai.

2. Penyajian Data

Penyajian data, berarti sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Dengan penyajian, peneliti akan dapat memahami apa yang sedang terjadi dan apa yang harus dilakukan berdasarkan pemahaman tentang penyajian data.

3. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan atau verifikasi. Dari permulaan pengumpulan data, mulai mencari arti benda-benda, mencatat keteraturan pola-pola (dalam catatan teori), penjelasan-penjelasan, konfigurasi-konfigurasi yang mungkin, alur sebab akibat dan proposal.

H. Uji Kredibilitas Data

Dalam uji kredibilitas data terdapat beberapa cara untuk mengujinya yang akan dijabarkan sebagai berikut:

1. Perpanjangan pengamatan

Dengan perpanjangan pengamatan berarti peneliti kembali ke lapangan, melakukan pengamatan, wawancara lagi dengan sumber data yang pernah ditemui maupun yang baru. Dengan perpanjangan pengamatan ini hubungan peneliti dengan sumber data akan semakin terbentuk, semakin akrab, semakin terbuka, saling mempercayai sehingga tidak ada informasi yang disembunyikan. Kehadiran peneliti dianggap merupakan kewajiban sehingga kehadiran peneliti tidak akan

mengganggu perilaku yang dipelajari. Lamanya perpanjangan pengamatan sangat tergantung pada kedalaman, keluasan, dan kepastian data. Kedalaman artinya apakah peneliti menggali data sampai diperoleh makna yang pasti. Keluasan berarti banyak sedikitnya atau ketuntasan informasi yang diperoleh. Data yang pasti adalah data yang valid yang sesuai dengan apa yang terjadi. Dalam perpanjangan pengamatan untuk menguji kredibilitas data, sebaliknya difokuskan pada pengujian terhadap data yang telah diperoleh, apakah data yang diperoleh itu benar atau tidak.

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. Meningkatkan ketekunan diibaratkan kita sedang mengerjakan soal-soal ujian atau meneliti kembali tulisan dalam makalah ada yang salah atau tidak. Dengan meningkatkan ketekunan, peneliti dapat melakukan pengecekan kembali apakah data yang ditemukan itu salah atau tidak sehingga dapat memberikan deskripsi data yang akurat dan sistematis tentang apa yang diamati.

3. Triangulasi

Triangulasi dalam penelitian kualitatif diartikan sebagai pengujian keabsahan data yang diperoleh dari berbagai sumber, berbagai metode, dan berbagai waktu. Oleh karenanya terdapat teknik pengujian

keabsahan data melalui triangulasi sumber, triangulasi metode, dan triangulasi waktu.

a. Triangulasi sumber

Triangulasi sumber untuk menguji keabsahan data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh kepada beberapa sumber. Sebagai contoh untuk menguji kredibilitas data tentang gaya kepemimpinan kepala sekolah maka pengujian data dapat dilakukan terhadap guru dan staf Tata Usaha sekolah. Data yang diperoleh dideskripsikan, dikategorikan, mana pandangan yang sama, mana yang berbeda serta mana yang spesifik dari ketiga sumber tersebut. Data yang telah dianalisis sampai menghasilkan suatu kesimpulan selanjutnya dimintakan kesepakatan pada tiga sumber data tadi.

b. Triangulasi teknik

Triangulasi teknik untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek pada sumber yang sama tetapi dengan teknik berbeda. Misalnya data yang diperoleh melalui wawancara kemudian dicek dengan data hasil observasi, atau hasil analisis dokumen. Bila menghasilkan data berbeda, peneliti melakukan diskusi lebih lanjut dengan sumber data yang bersangkutan untuk mendapatkan data yang dianggap benar. Atau mungkin semuanya benar karena setiap sumber data memiliki sudut pandang yang berbeda.

c. Tringulasi waktu

Dalam beberapa hal, waktu pengambilan data sering kali mempengaruhi kredibilitas data. Misalnya, data yang diperoleh melalui wawancara pada pagi hari, berbeda dengan data yang diperoleh melalui wawancara pada siang hari atau sore hari. Untuk itu, diperlukan pengujian pada waktu dan situasi yang berbeda. Bila menghasilkan data berbeda pengambilan data perlu dilakukan berulang-ulang sampai mendapatkan kepastian data.

4. Analisis data kasus negatif

Kasus negatif adalah kasus yang tidak sesuai atau berbeda dengan hasil penelitian hingga pada saat tertentu. Dengan melakukan analisis kasus negatif berarti peneliti mencari data yang bertentangan dengan data yang telah ditemukan. Bila tidak ada lagi data yang berbeda atau bertentangan dengan hasil temuan maka hasil temuan tersebut sudah dapat dipercaya. Akan tetapi bila masih terdapat data yang berbeda atau bertentangan dengan hasil temuan terdapat kemungkinan peneliti harus merubah temuannya. Hal ini tergantung pada seberapa besar kasus negatif yang muncul.

5. *Member Check*

Member check adalah proses pengecekan data yang diperoleh peneliti kepada sumber datanya. Tujuannya adalah untuk mengetahui kesesuaian data yang ditemukan dengan data yang diberikan oleh sumber data. Apabila data yang ditemukan disepakati oleh sumber data maka data tersebut valid, akan tetapi bila tidak disepakati perlu

dilakukan diskusi lebih lanjut dengan sumber data. Jika perbedaannya sangat jelas peneliti harus merubah hasil temuannya. *Member check* dapat dilakukan setelah pengumpulan data selesai, setelah mendapat temuan, atau setelah memperoleh kesimpulan.

