

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Lokasi dalam penelitian ini di Kantor Desa Sungsum yang beralamat di Desa Sungsum Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Balangan yang terkait tentang Kualitas Pelayanan Administrasi Bidang Pemerintahan Pada Kantor Desa Sungsum Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Balangan.

B. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini merupakan Penelitian Kualitatif. Fokusnya adalah penggambaran secara menyeluruh tentang bentuk, fungsi, dan makna ungkapan larangan. Hal ini sejalan dengan pendapat Sugiyono (2016:205) yang menyatakan “Metode Kualitatif” sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Dengan kata lain, penelitian ini disebut penelitian kualitatif karena merupakan penelitian yang tidak mengadakan perhitungan.

Menurut Sugiyono (2018:213) metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat, yang digunakan untuk meneliti pada kondisi ilmiah (eksperimen) dimana peneliti sebagai instrumen, teknik pengumpulan data dan di analisis yang bersifat kualitatif lebih menekan pada makna. Metodologi penelitian kualitatif bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan fenomena atau obyek penelitian melalui aktivitas sosial, sikap dan persepsi orang secara individu atau

kelompok.

C. Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif yaitu penelitian yang menjelaskan sesuatu yang menjadi sasaran penelitian secara mendalam. Artinya penelitian tersebut dilakukan untuk mengungkap segala sesuatu atau berbagai aspek dari sasaran penelitiannya. (Anggara, 2015:21)

Jadi yang menjadi objek permasalahan dalam penelitian adalah berkenaan dengan Kualitas Pelayanan Administrasi Bidang Pemerintahan Pada Kantor Desa Sungsum Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Balangan.

D. Data dan Sumber Data

1. Data

a. Data Primer

Data primer adalah data pokok yang digali dari responden penelitian tentang Kualitas Pelayanan Administrasi Bidang Pemerintahan Pada Kantor Desa Sungsum Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Balangan.

Data primer pada penelitian ini adalah informasi yang digali dari informan yang sudah dipilih, pemilihan informan tersebut dinilai dari wawasan dan pengetahuannya terhadap permasalahan-permasalahan pada tempat penelitian.

b. Data Sekunder

Merupakan data yang berhubungan dengan Kualitas Pelayanan Administrasi Bidang Pemerintahan Pada Kantor Desa Sungsum Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Balangan.

Data sekunder pada penelitian ini diperoleh dari data-data yang tersedia di tempat penelitian yakni di Kantor Desa Sungsum Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Balangan yang terdiri dari arsip-arsip kantor seperti laporan analisis kondisi eksisting infrastruktur, sumber daya manusia, dan kebutuhan masyarakat, serta laporan analisis faktor-faktor keberhasilan seperti dukungan pimpinan, keuangan, dan kebijakan yang adaptif, serta kearsipan masyarakat terkait kesenjangan digital dan literasi.

2. Sumber Data

Sumber data pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Informan

Penelitian ini juga menggunakan teknik *snowball sampling*. Peneliti menggunakan teknik *snowball sampling* karena memperhatikan pertimbangan tertentu yang kemungkinan akan dihadapi pada saat penelitian. Pertimbangan tersebut misalnya data yang didapatkan kurang dapat memenuhi kapasitas. Teknik *snowball sampling* yaitu teknik pengambilan sumber data yang pada awalnya jumlahnya sedikit kemudian menjadi membesar, hal ini dikarenakan sumber data yang sedikit tersebut belum mampu memberikan data yang memuaskan, maka mencari informan lain

yang digunakan sebagai sumber data (Sugiyono, 2017: 218-219).

Informan penelitian adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar belakang penelitian. Informan merupakan orang yang benar-benar mengetahui permasalahan yang akan diteliti.

Informan penelitian ini adalah berasal dari pegawai Kantor Desa Sungsum dan Masyarakat Desa Sungsum Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Balangan yang terdiri dari 12 orang informan diantaranya sebagai berikut:

Tabel 3.1
Informan Penelitian

No	Nama	Jabatan/Pekerjaan	Jumlah
1.	Hurmansyah	Kepala Desa Sungsum	1 Orang
2.	Saifullah	Sekretaris Desa Sungsum	1 Orang
3.	Hairillah Abdi	Kasi Pemerintahan	1 Orang
4.	Abdul Jabar	Kaur Keuangan	1 Orang
5.	Muhammad Afiat Afrizal	Staf Sekretaris Desa Sungsum	1 Orang
6.	Raudatul Aulia	Staf Kasi Pemerintahan	1 Orang
7.	Rajidi Rahman	Masyarakat	1 Orang
8.	Amida	Masyarakat	1 Orang
9.	Siti Asiah	Masyarakat	1 Orang
10.	Aida Febrianti	Masyarakat	1 Orang
11.	Kaspul Anwar	Masyarakat	1 Orang
12.	Hayatun Nisa	Masyarakat	1 Orang

1	2	3
	Jumlah	12 Orang

Sumber: Diolah Peneliti, 2025

b. Dokumen/Dokumentasi

Dokumen adalah Segala benda yang berbentuk barang, gambar, ataupun tulisan sebagai bukti dan dapat memberikan keterangan yang penting dan sah.

Dokumentasi adalah kumpulan dari dokumen-dokumen dapat memberikan keterangan atau bukti yang berkaitan dengan proses pengumpulan dan pengelolaan dokumen secara sistematis serta menyebar luaskan kepada pemakai informasi tersebut.

E. Desain Operasional Penelitian

Berkaitan dengan penelitian ini mengenai Kualitas Pelayanan Administrasi Bidang Pemerintahan maka dirancanglah suatu desain operasional penelitian untuk mengukur baik buruknya suatu konsep.

Berdasarkan teori yang relevan terhadap proses kualitas pelayanan seperti dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (2017) yaitu sebagai berikut:

1. *Tangibles* (Bukti Fisik)
2. *Reliability* (Keandalan)
3. *Responsiveness* (Daya Tanggap)
4. *Assurance* (Jaminan)
5. *Empathy* (Empati)

Untuk lebih jelasnya mengenai desain operasional penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut dibawah ini:

Tabel 3.2

Desain Operasional Variabel (DOP)

Variabel	Sub Variabel	Indikator
Kualitas Pelayanan Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (2017)	<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	a. Fasilitas fisik yang mendukung pelayanan. b. Kenyamanan tempat pelayanan.
	<i>Reliability</i> (Keandalan)	a. Ketepatan waktu pelayanan, keakuratan data. b. Kemampuan petugas dalam menyampaikan informasi pelayanan.
	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	a. Kesigapan petugas dalam memberikan bantuan atau penjelasan. b. Kecepatan petugas dalam menangani proses pelayanan tanpa harus diminta berulang kali.
	<i>Assurance</i> (Jaminan)	a. Sikap ramah, keamanan, dan kejujuran. b. Kemampuan meyakinkan masyarakat.
	<i>Empathy</i> (Empati)	a. Perhatian petugas terhadap kebutuhan masyarakat. b. Kemudahan dalam memperoleh layanan.

Sumber: Diolah Peneliti, 2025

F. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sogiyono (2015:62) 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.

Dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data dilakukan pada natural setting (kondisi yang alamiah), sumber data primer dan teknik pengumpulan data lebih banyak pada observasi berperan serta, wawancara mendalam, dan dokumentasi.

Teknik pengumpulan data kualitatif dalam penelitian ini diantaranya:

1. Observasi

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 seobjektif mungkin.

Menurut Sugiono (2018:229) Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain. Observasi juga tidak terbatas pada orang, tetapi juga objek-objek alam yang lain. Melalui kegiatan observasi peneliti dapat belajar tentang perilaku dan makna dari perilaku tersebut.

Menurut Anggara, (2015:109) Observasi merupakan teknik pengamatan dan pencatatan sistematis dari fenomena yang diselidiki. Observasi dilakukan untuk menemukan data dan informasi dari gejala-

gejala atau fenomena (kejadian atau peristiwa) secara sistematis dan didasarkan pada tujuan penyelidikan yang telah dirumuskan.

2. Wawancara/interview

Menurut Sugiyono (2018) wawancara adalah teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit atau kecil.

Dalam penelitian ini, peneliti mencatat atau merekam semua jawaban dari informan dengan apa adanya. Jenis wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara terstruktur. Maksud dari wawancara terstruktur yaitu peneliti sudah menyiapkan pertanyaan terlebih dahulu sebelum mewawancarai informan.

3. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2018) dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian. Dokumentasi ini merekam semua hasil wawancara dan keterangan yang diberikan oleh informan.

G. Teknik Analisa Data

Teknik analisis ini juga digunakan untuk mendapatkan suatu gambaran yang jelas dan berkaitan dengan pokok permasalahan yang

diteliti yaitu Kualitas Pelayanan Administrasi Bidang Pemerintahan Pada Kantor Desa Sungsum Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Balangan.

Menurut Sugiyono (2019), 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 yang diwawancarai setelah dianalisis terasa belum memuaskan, maka peneliti akan melanjutkan pertanyaan lagi, sampai tahap tertentu, diperoleh data yang dianggap kredibel. Aktivitas dalam analisis data, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, yang disebut dengan Analisis Data Model Miles and Huberman (Sugiyono, 2019).

1. Reduksi Data

Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data “kasar” yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Reduksi data berlangsung terus menerus selama penelitian di lapangan. Selama pengumpulan data berlangsung, terjadi tahapan reduksi selanjutnya membuat ringkasan, mengkode, menelusur tema, membuat gugus-gugus, membuat partisi, menulis memo. Reduksi data/proses transformasi ini berlanjut terus sesudah penelitian lapangan, sampai laporan akhir lengkap tersusun.

2. Penyajian Data

Penyajian data merupakan rangkaian kalimat yang disusun secara logis dan sistematis sehingga mudah dipahami. Kemampuan

manusia sangat terbatas dalam menghadapi catatan lapangan yang biasa, jadi mencapai ribuan halaman. Oleh karena itu diperlukan sajian data yang jelas dan sistematis dalam membantu peneliti menyelesaikan pekerjaannya.

3. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan sebagai dari satu kegiatan dari konfigurasi yang utuh. Kesimpulan-kesimpulan diverifikasi selama penelitian berlangsung. Verifikasi merupakan tinjauan ulang pada catatan-catatan lapangan dengan peninjauan kembali sebagai upaya untuk menempatkan salinan suatu temuan dalam seperangkat data yang lain. Singkatnya, makna-makna yang muncul dari data harus diuji kebenarannya, kekokohannya dan kecocokannya yakni yang merupakan validitasnya.

H. Uji Kredibilitas Data

Menurut sogiyono (2021:562) Uji kredibilitas data atau kepercayaan terhadap data hasil penelitian kualitatif ini antara lain dilakukan dengan perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan dalam penelitian, menggunakan bahan referensi, dan *membercheck*.

1. Perpanjangan Pengamatan

Dalam perpanjangan pengamatan untuk menguji kredibilitas data penelitian ini, 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. Perpanjangan pengamatan dilakukan dari observasi awal yang dilakukan penulis untuk menguji data yang ditemukan pada awal observasi.

2. Meningkatkan Ketekunan

Meningkatkan ketekunan berarti melakukan pengamatan secara lebih cermat dan berkesinambungan, hal ini dilakukan penulis dengan mengamati lebih detil dan merinci tentang Kualitas Pelayanan Administrasi Bidang Pemerintahan Pada Kantor Desa Sungsum Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Baalangan. dengan melakukan wawancara dengan para informan diantaranya Pegawai Kepala Desa Sungsum dan para masyarakat.

3. Menggunakan Bahan Referensi

Bahan referensi disini adalah adanya pendukung untuk membuktikan data yang telah ditemukan oleh peneliti, didalam penelitian ini digunakan bahan referensi seperti foto-foto dan dokumen-dokumen yang tersedia di Kantor Desa Sungsum Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Balangan.

4. Mengadakan *membercheck*

Membercheck 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.