

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

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

B. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pendekatan kualitatif. Menurut Sugiyono (2015:59) metode penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi.

C. Tipe Penelitian

Menurut Sahya Anggara (2015:21) Tipe penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif 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.

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 pegawai yang bekerja di Kantor Camat Tebing Tinggi. Melalui wawancara dan observasi, peneliti berupaya memahami bagaimana persepsi para narasumber terhadap kinerja pegawai Kantor Camat Tebing Tinggi.

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
Informan Penelitian

No	Nama	Jabatan	Jumlah
1	Mulidiah, S.SI.T, MPH	Camat Tebing Tinggi	1
2	Sumariadi, SE	Sekretaris Camat Tebing Tinggi	1
3	Syamsudinnor	Kepala Seksi Pelayanan dan Kesejahteraan Sosial	1
4	Misnadi, S.Pd	Kepala Seksi Pemerintahan	1
5	Junaidi, S.Pd	Kasubbag Umum dan Kepegawaian	1
6	Muhammadnor Fitri, S.I.P	Kasubbag Perencanaan dan Keuangan	1
7	Novia Mutianisi, S.I.P	Penelaah Teknis Kebijakan	1
No	Nama	Jabatan	Jumlah
8	Abdul Hadi, A.Md	Kasi Ketenteraman dan Ketertiban	1
9	Ansari Astami, S.AP	Kasi Pemberdayaan Masyarakat	1

10	Rahmadi	Pengadministrasi Perkantoran	1
11	Firmansyah, S. Sos	Staf Pelayanan dan Kesejahteraan Sosial	1
12	Siti Jubaidah	Staf Perencanaan dan Keuangan	1
Total			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
Kinerja Pegawai Kasmir dalam Yohanis, dkk. (2024:135)	Kualitas Kerja	1. Ketelitian dalam pekerjaan
		2. Bekerja Sesuai Standar
		3. Berusaha menjaga kerapian dan kualitas
	Kuantitas Kerja	1. Menyelesaikan pekerjaan sesuai target
Variabel	Sub Variabel	Indikator
	Penggunaan Waktu Dalam Bekerja	2. Menyelesaikan banyak pekerjaan tanpa menurunkan kualitas
		1. Menyelesaikan pekerjaan tepat waktu
		2. Memanfaatkan jam kerja secara efektif

	Kemampuan Bekerja Dalam Tim	1. Kerjasama dengan rekan kerja
		2. Membantu rekan kerja
		3. Komunikasi dan kontribusi

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. Dan 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 kinerja pegawai pda Kantor Camat 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 Camat 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 Camat Tebing Tinggi. Miles dan Huberman dalam Zuchri Abdussamad (2021:146) 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 Kualitas Kinerja, Kuantitas Kinerja, Ketepatan Waktu dan Kerjasama Tim. 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 Sugiyono (2020) menjelaskan bahwa: Uji kredibilitas data dilakukan untuk memastikan bahwa hasil penelitian benar-benar dapat dipercaya dan menggambarkan kenyataan yang sesungguhnya di lapangan. Kredibilitas menjadi kunci utama dalam penelitian kualitatif karena validitas hasil penelitian tidak diukur dengan angka, melainkan dengan tingkat kepercayaan terhadap data yang diperoleh dari informan.

1. Perpanjangan Pengamatan

Peneliti terlibat secara langsung dan cukup lama di lapangan untuk memahami kondisi sosial dan kinerja pegawai Kantor Camat 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 informan satu dengan informan lainnya, serta memverifikasi data dengan dokumen pelayanan resmi lainnya.

4. Diskusi Dengan Teman Sejawat

Mendiskusikan hasil sementara dengan rekan peneliti untuk mendapatkan masukan kritis.

5. Analisis Teman Sejawat

Mencari data yang bertentangan atau berbeda dengan hasil yang ditemukan untuk menguji keabsahan.

6. *Member Check*

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