

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Lokasi yang menjadi objek penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah pada kantor Satuan Polisi Pamong Praja dan pemadam kebakaran dikabupaten hulu sungai utara yang bertempat Jl. Bihman Villa No.116, Sungai Karias, Kec. Amuntai Tengah, Kabupaten Hulu Sungai Utara, Kalimantan Selatan 71416

B. Pendekatan Penelitian

Penelitian yang digunakan adaah menggunakan pendekatan kualitatif yaitu pendekatan yang dilakukan terhadap masalah penelitian dengan menggunakan ukuran-ukuran/kriteria yang bersifat kualitas atau mutu yaitu dengan cara memberikan uraian atau gambaran yang jelas tentang fenomena yang ditemukan dilapangan, karena penelitian kualitatif bersifat melingkar/siklus, maka penelitian yang dilakukan secara berulang-ulang.

Menurut Bogdan dan Taylor Penelitian kualitatif adalah penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa ucapan atau tulisan dan perilaku orang-orang yang diamati. Pendekatan kualitatif mampu menghasilkan uraian yang mendalam tentang ucapan, tulisan, atau oerilaku yang diamati dari suatu individu, kelompok, masyarakat dan organisasi tertentu dalam suatu keadaan konteks tertentu yang dikaji dari sudut pandang yang utuh.

C. Tipe Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan tipe penelitian deskriptif-kualitatif dimana yaitu memberikan gambaran atau menyajikan data sesuai

dengan keadaan objek yang sebenarnya dengan harapan mendapatkan gambaran yang menyeluruh sesuai dengan tujuan penelitian yang hendak dicapai. Dengan kata lain penelitian kualitatif menghasilkan penelitian deskriptif berupa kata-kata baik lisan maupun tulisan dari orang-orang dan perilaku yang akan dicermati.

D. Data dan Sumber Data

1. Data

a. Data Primer

Data primer adalah data pokok yang diperoleh dari wawancara penelitian tentang Kualitas Pelayanan pada satuan polisi pamong praja dan pemadam kebakaran.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari dokumen langsung dengan pihak-pihak terkait dengan Kualitas Pelayanan pada satuan polisi pamong praja dan pemadam kebakaran.

2. Sumber Data

Sumber data pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Informan

Teknik informan disini adalah *Purposive Sampling* yaitu pengambilan dengan sengaja memilih orang – orang tertentu yang dianggap paling tahu, kompeten, menguasai, atau terlibat langsung dengan fokus masalah yang diteliti.

Orang yang memberikan informasi kepada penulis baik bersifat tulisan maupun lisan.

Informan dalam penelitian ini adalah :

Tabel 3.1

Daftar Informan

No	Nama	Keterangan	Jumlah
1	Asikin Noor, SSTP, M.AP	Kepala Satuan Satpol pp dan Damkar	1 Orang
2	Barkat Syahrul Kalam, S.Pd	Kepala Bidang pemadam kebakaran	1 Orang
3	Muhammad Fadillah, S.Ag	Kepala Seksi pemadam kebakaran	1 Orang
4	Edy Saputra	Anggota pemadam kebakaran	1 Orang
5	Munawir	Anggota Pemadam Kebakaran	1 Orang
6	Novia	Korban Kebakaran	1 Orang
7	Dina	Hewan Berbahaya	1 Orang
8	Supriadi	Hewan Berbahaya	1 Orang
9	Andi	Hewan Berbahaya	1 orang
10	Septia	Penyelamatan	1 Orang
11	Misna	Penyelamatan	1 Orang
	Total		11 Orang

b. Dokumen

Sebuah tulisan yang memuat informasi. Biasanya dokumentasi ditulis dikertas dan informasinya ditulis memakai tinta baik pakai tangan atau media.

E. Desain Operasional Penelitian

Definisi Operasional Adalah variabel penelitian dimaksudkan untuk memahami arti setiap variable penelitian sebelum dilakukan analisis. untuk memenuhi kualitas penelitian yang baik tentunya penulis diwajibkan untuk membuat desain penelitian yang mengacu pada penelitian dan aspek yang diteliti. Berkaitan dengan penelitian ini mengenai kualitas pelayanan pada

Pemadam kebakaran kabupaten hulu sungai utara. Maka dari itu dirancang desain operasional untuk mengukur baik buruknya suatu konsep. Berikut ini penulis sajikan desain operasional yang bisa dilihat pada tabel dibawah ini:

1. *Reability* (Kehandalan) : Kemampuan seseorang memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan
2. *Responsiveness* (Daya Tanggap) : Keinginan para petugas untuk membantu para masyarakat dan memberikan layanan dengan tanggap
3. *Assurance* (Jaminan) : Mencakup pengetahuan kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para petugas, bebas dari bahaya, resiko atau keragu ragan
4. *Emphaty* (Empati) : Meliputi kemudahan dalam menjadi relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individual para masyarakat.
5. *Tangible* (Bukti Fisik) : Meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, dan sarana komunikasi.

TABEL 3.2

Desain Operasional Penelitian

Variabel	Sub Variabel	Indikator
Kualitas Pelayanan Servqual, Menurut Parasuraman et.al. dalam (Hardiansyah,	Keandalan (Reability)	a. Standar Pelayanan yang Jelas b. Pelayanan dengan Cepat dan tepat c. Konsistensi dalam pelayanan
	Daya Tanggap (Responsiveness)	a. Merespon Keluhan Masyarakat b. Melayani dengan cepat c. Kesigapan petugas dalam membantu masyarakat
	Jaminan (Assurance)	a. Keterampilan Petugas Menggunakan Alat bantu b. Sikap Petugas

2018:109-110)		c. Kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan
	Empati (Emphaty)	a. Komunikasi b. Memahami Masyarakat c. Kemudahan Komunikasi
	Bukti Langsung (Tangible)	a. Sarana b. Prasarana

F. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini untuk mendapatkan data yang ada dilapangan, penulis menggunakan teknik penelitian dalam (Abdurrahman, 2006:104-112) sebagai berikut :

1. Teknik Observasi (Pengamatan)

Observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui suatu pengamatan, dengan disertai pencatatan terhadap keadaan atau perilaku objek sasaran.

2. Teknik Wawancara (Interview)

Wawancara adalah teknik pengumpulan data melalui proses tanya jawab lisan yang berlangsung satu arah, artinya pertanyaan datang dari pihak yang mewawancarai dan jawaban diberikan oleh yang diwawancarai.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data dengan mempelajari catatan-catatan mengenai data pribadi responden, seperti yang dilakukan oleh seorang psikolog dalam meneliti perkembangan seorang klien melalui catatan pribadinya.

G. Teknik Analisis Data

Dalam hal analisis data kualitatif, Bogdan (Sugiyono 2016:244) menyatakan bahwa analisis adalah Proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lainnya, sehingga dapat mudah dipahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain.

Analisis data dilakukan dengan mengorganisasikan data, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih nama yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan yang dapat di ceritakan kepada orang lain.

H. Uji Kredibilitas Data

Sugiyono (2017:252) bermacam macam cara pengujian kredibilitas data bahwa ujinkredibilitas data atau kepercayaan terhadap data hasil penelitian kualitatif antara lain dilakukan dengan perpanjang pengamatan, meningkatkan ketekunan dalam penelitian, trigulasi dan member Check.

1. Perpanjangan Pengamatan.

Dengan melakukan perpanjangan pengamatan berarti peneliti kembali kelapangan untuk melakukan pegawatan serta wawancara lagi dengan sumber data yang pernah ditemui maupun yang baru.

2. Meningkatkan Ketekunan.

Dengan meningkatkan ketekunan berarti melakukan pengamatan secara lebih cermat dan berkesinambungan. Dengan cara tersebut maka peneliti akan mendapatkan kepastian data dan urutan peristiwa akan dapat drekam secara pasti dan sistematis.

3. Trigulasi.

Trigulasi adalah dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu. Dengan demikian terdapat trigulasi sumber, trigulasi teknik penumpulan data, dan waktu, agar peneliti mudah untuk melakukan penelitian.

4. Mengadakan Member Check

Mengadakan Member Check adalah proses pengecekan data yang diperoleh peneliti kepada pemberi data. Tujuan member check adalah untuk mengetahui seberapa jauh data yang diperoleh sesuai dengan apa yang diberikan oleh pemberi data.

