

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada Kantor Camat Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara Provinsi Kalimantan Selatan, terletak pada titik koordinat sekitar -2.4175° Lintang Selatan dan 115.2490° Bujur Timur.

Pemilihan lokasi ini berdasarkan pertimbangan peneliti ingin mengetahui bagaimana kualitas Pelayanan Terpadu Kecamatan (PATEN) pada Kantor Kecamatan tersebut. Dan juga lokasi penelitian tersebut cukup dekat dengan tempat tinggal peneliti, sehingga peneliti mudah untuk terjun langsung ke lapangan untuk mengadakan observasi dan penggalan data di tempat tersebut.

B. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Menurut Sugiyono (2016:9) metode penelitian kualitatif adalah "metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara trigulasi (gabungan), analisa data bersifat induktif/kualitatif dan hasil penelitian lebih menekankan makna generalisasi".

Pada pendekatan ini, penulis mencoba menggambarkan bagaimana kualitas pelayanan publik di Kecamatan Amuntai Tengah setelah diterapkannya Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Penelitian dilakukan dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi. Dengan demikian penulis

dapat memahami secara mendalam fenomena-fenomena yang diteliti guna mendapatkan pemecahan masalah yang sesuai dengan keadaan sebenarnya.

C. Tipe Penelitian

Tipe yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif, yaitu memberikan atau melukiskan atau menyajikan data yang sesuai dengan kenyataan atau keadaan objek yang sebenarnya tanpa membuat perbandingan atau suatu penelitian yang berusaha menjawab pertanyaan sehingga dapat diambil kesimpulan sebagai pemecah masalah.

Pengertian metode deskriptif menurut Sugiyono (2016:53) "Suatu metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas".

Penelitian ini menjadikan informan sebagai instrumen utama, dengan hasil penulisan berupa kata-kata atau pernyataan yang menggambarkan keadaan sebenarnya. Tipe penelitian deskriptif kualitatif digunakan untuk menggali fakta terkait kualitas pelayanan publik di Kecamatan Amuntai Tengah, Kabupaten Hulu Sungai Utara.

D. Data dan Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini adalah:

1. Data

a. Data Primer

Data primer merupakan keseluruhan data hasil penelitian yang diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi yang bersumber dari jumlah keseluruhan pegawai yang terdapat pada Kantor Camat Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari studi literature (kepuustakaan) serta data-data resmi yang di dapat terhadap objek yang diteliti yaitu berupa data yang diperoleh dari Kantor Camat Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara.

2. Sumber Data

Adapun yang menjadi responden pada penelitian ini berjumlah 12 orang, yaitu: Dalam buku Sugiyono (2014:389) menyebutkan bahwa dalam penelitian kualitatif tidak menggunakan istilah populasi, tetapi oleh Spradley dinamakan "*social situation*" atau situasi sosial yang terdiri atas tiga elemen yaitu: tempat (*place*), pelaku (*actors*), dan aktivitas (*activity*) yang berinteraksi secara sinergis. Pada situasi sosial atau obyek penelitian ini peneliti dapat mengamati secara mendalam aktivitas (*activity*) orang-orang (*actors*) yang ada pada tempat (*place*) tertentu.

Penentuan informan dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu teknik pemilihan informan secara sengaja berdasarkan pertimbangan tertentu yang disesuaikan dengan tujuan penelitian. Pertimbangan tersebut meliputi tingkat pengetahuan, keterlibatan, serta pengalaman informan dalam proses penyelenggaraan maupun penerimaan pelayanan PATEN. Dengan demikian, informan yang dipilih diharapkan mampu memberikan informasi yang komprehensif, mendalam, dan relevan dengan fokus penelitian.

Masyarakat yang dijadikan sebagai informan dalam penelitian ini adalah masyarakat yang pernah atau sedang mengakses pelayanan

administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Amuntai Tengah. Penentuan informan masyarakat didasarkan pada beberapa kriteria, yaitu:

- a. Memiliki pengalaman langsung dalam menerima pelayanan, sehingga mampu memberikan penilaian yang objektif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.
- b. Berasal dari latar belakang yang beragam, baik dari segi usia, tingkat pendidikan, maupun jenis pekerjaan, guna memperoleh variasi perspektif dalam menilai pelayanan.
- c. Memiliki kemampuan komunikasi yang baik, sehingga mampu menyampaikan informasi secara jelas, sistematis, dan relevan dengan fokus penelitian.

Camat dipilih sebagai informan karena merupakan penanggung jawab tertinggi dalam penyelenggaraan pelayanan PATEN di Kecamatan Amuntai Tengah. Camat memiliki kewenangan dalam menetapkan kebijakan, melakukan pembinaan, serta mengevaluasi pelaksanaan pelayanan sehingga mampu memberikan informasi mengenai penyelenggaraan pelayanan secara menyeluruh.

Sekretaris Kecamatan dipilih karena memiliki tugas membantu Camat dalam mengoordinasikan administrasi dan mendukung kelancaran penyelenggaraan pelayanan. Informasi dari Sekretaris Kecamatan diperlukan untuk menjelaskan aspek administrasi dan koordinasi pelayanan.

Kepala Subbag Tata Usaha dipilih karena bertanggung jawab terhadap pengelolaan administrasi perkantoran dan mendukung pelaksanaan pelayanan. Informan ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai administrasi dan sarana pendukung pelayanan.

Kepala Seksi Pelayanan dipilih karena bertanggung jawab secara langsung terhadap pelaksanaan pelayanan PATEN kepada masyarakat. Informan ini memiliki pemahaman mengenai prosedur pelayanan, standar pelayanan, serta kendala yang dihadapi dalam proses pelayanan.

Staf Pelayanan dipilih karena merupakan pelaksana yang berinteraksi langsung dengan masyarakat. Informasi dari staf pelayanan diperlukan untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan di lapangan serta upaya yang dilakukan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Staf Administrasi dipilih karena terlibat dalam proses administrasi pendukung pelayanan, seperti pengelolaan dokumen dan penyelesaian berkas pelayanan. Informan ini dapat memberikan informasi mengenai proses administrasi yang mendukung kelancaran pelayanan PATEN.

Masyarakat dipilih sebagai informan karena merupakan penerima layanan PATEN yang memiliki pengalaman langsung dalam memperoleh pelayanan. Informasi dari masyarakat diperlukan untuk mengetahui penilaian, pengalaman, serta tingkat kepuasan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Amuntai Tengah.

Tabel 3. 1
Data Informan Penelitian

No	Nama	Jabatan	Ket
(1)	(2)		(3)
1	Yudhi Rifani, S.IP, MA	Camat	1 orang
2	Mahyuliansyah, S.Kep	Sekretaris	1 orang
3	Herlina Lini, S.Sos	Kasubag Tata Usaha	1 orang
4	Banatul Mufidah, S.Kep, NS, MM	Kasi Pelayanan	1 orang
5	Riana, S.Sos	Staf Pelayanan	1 orang
6	Andum	Staf Administrasi	1 orang
7	Fathurrahmi	Masyarakat	1 orang
8	Akhmad Maki	Masyarakat	1 orang
9	Hidayat	Masyarakat	1 orang
10	Padli Rahman	Masyarakat	1 orang
11	Siti Zulaiha	Masyarakat	1 orang
12	Ermawati	Masyarakat	1 orang
Jumlah			12

E. Desain Operasional Penelitian

Berkaitan dengan penelitian ini mengenai kualitas pelayanan administrasi terpadu kecamatan di kantor kecamatan Amuntai Tengah maka dirancangkanlah suatu desain operasional untuk mengukur baik buruknya suatu konsep.

Pada model kualitas pelayanan yang dikembangkan oleh Fitzsimmons dalam Zaenal Mukarrom, (2015:108) terdapat 5 dimensi yang sangat menentukan keberhasilan kualitas pelayanan

1. *Reliability* yaitu yang ditandai pemberian atau kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang tepat dan benar serta pelayanan yang disajikan secara akurat.
2. *Tangibles* yaitu ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya lainnya agar pelayanan yang diberikan diwujudkan dalam bentuk tempat fisik seperti, gedung, peralatan, pegawai dan fasilitas lainnya.
3. *Responsiveness* yaitu yang ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas.
4. *Assurance* yaitu yang ditandai tingkat keramahan dan pasti dalam sesuatu perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan.
5. *Empaty* yaitu yang ditandai sikap tegas dan penuh perhatian dengan tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.

Untuk lebih jelasnya mengenai desain operasional penelitian ini dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 3. 2

Desain Operasional Penelitian

Variabel	Sub Variabel	Indikator
Kualitas Pelayanan menurut Fizzsimmons dalam Zaenal Mukarrom (2015:108)	1. Kehandalan (<i>Realibility</i>)	a. Kemampuan memberikan layanan b. Ketepatan waktu penyelesaian layanan
	2. Berwujud (<i>Tangibles</i>)	a. Ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan b. Ketersediaan jumlah pegawai layanan
	3. Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	a. Respon pegawai terhadap pengguna layanan b. Tepat dalam memberikan informasi layanan
	4. Jaminan (<i>assurance</i>)	a. Kejelasan informasi layanan b. Kepastian waktu penyelesaian
	5. Empati (<i>Emphaty</i>)	a. Keramahan pegawai b. Perhatian pegawai terhadap pengguna layanan

F. Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

Observasi dilakukan secara langsung di Kantor Kecamatan Amuntai Tengah dengan tujuan untuk mengamati proses penyelenggaraan pelayanan administrasi terpadu kecamatan. Melalui observasi, peneliti memperoleh gambaran faktual mengenai mekanisme pelayanan, kedisiplinan aparatur, serta interaksi antara petugas pelayanan dengan masyarakat.

2. Wawancara

Wawancara dilakukan secara langsung kepada informan yang telah ditentukan untuk menggali informasi secara lebih mendalam terkait kualitas pelayanan PATEN. Wawancara ini mencakup aspek persepsi, pengalaman, serta kendala yang dihadapi baik oleh penyelenggara maupun pengguna layanan.

3. Dokumentasi

Teknik dokumentasi digunakan sebagai data pendukung yang melengkapi hasil observasi dan wawancara. Dokumen yang dikumpulkan meliputi struktur organisasi, data pegawai, standar operasional prosedur (SOP), serta arsip pelayanan yang berkaitan dengan PATEN.

G. Teknik Analisi Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama di lapangan, dan setelah selesai di lapangan. Dalam hal ini Nasution Sugiyono (2014:426) menyatakan "Analisis telah mulai sejak merumuskan dan menjelaskan masalah, sebelum terjun ke lapangan, dan berlangsung terus sampai penulisan hasil penelitian.

Data yang didapatkan dilapangan akan dianalisis secara kualitatif, Analisis kualitatif digunakan untuk menggambarkan Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara. Analisis data kualitatif juga memberi makna dan penjelasan berdasarkan konsep yang logis dan relevan dengan masalah yang diteliti.

1. Reduksi data yaitu sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data "kasar" yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan.
2. Penyajian data yaitu merupakan salah satu kegiatan dalam pembuatan laporan hasil penelitian yang telah dilakukan agar dapat dipahami dan dianalisis sesuai dengan tujuan yang diinginkan.
3. Penarikan kesimpulan yaitu pernyataan singkat tentang hasil analisis deskripsi dan pembahasan tentang hasil yang telah dilakukan di BAB sebelumnya.

H. Uji Kredibilitas Data

Uji kredibilitas data merupakan suatu cara untuk mengetahui kesesuaian antara konsep peneliti dengan konsep responden. Untuk menentukan kredibilitas penelitian dapat dilakukan dengan memperpanjang masa observasi, pengamatan yang terus menerus, triangulasi, pembicaraan dengan orang lain, menganalisis kasus negatif, menggunakan bahan referensi dan mengadakan member check (Sugiyono, 2014: 460-468).

1. Memperpanjang masa observasi yaitu menuntut peneliti agar terjun kedalam lokasi dan dalam waktu yang cukup panjang guna mendeteksi dan memperhitungkan distorsi pribadi, di pihak lain perpanjangan keikutsertaan

juga dimaksud untuk membangun kepercayaan pada subjek terhadap peneliti dan juga kepercayaan diri peneliti sendiri.

2. Pengamatan terus menerus yaitu bahwa peneliti hendaknya mengadakan pengamatan dengan teliti dan dirinci secara berkesinambungan terhadap faktor-faktor yang menonjol. Kemudiaian ia menelaahnya secara rinci pada suatu titik sehingga pada pemeriksaan tahap awal tanpa salah satu atau seluruh faktor yang ditelaah sudah dipahami.
3. Triangulasi yaitu teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain dari data itu untuk keperluan pengetikan atau sebagai perbandingan terhadap data itu. Teknik triangulasi yang paling digunakan adalah pemeriksaan dari sumber lain.
4. Pemeriksaan dengan orang lain yaitu:
 - a. Untuk membuat agar peneliti tetap mempertahankan sikap terbuka dan kejujuran dalam diskusi analitik kemencengan peneliti disingkap dan pengertian mendalam ditelaah yang nantinya jadi besar bagi klasifikasi penatsiran, sehingga pertanyaan yang diajukan dapat diklasifikasi menurut persoalan-persoalan peraturan, etika, atau lain-lain yang relevan.
 - b. Diskusi dengan sejawat memberikan suatu kesempatan awai yang baik untuk mulai menjajaki dan menguji hipotesis yang muncul dari pemikiran peneliti.
5. Menganalisis Kasus Negatif yaitu dilakukan dengan jalan mengumpulkan contoh dan kasus yang tidak sesuai dengan pola dan kecendrungan informasi yang telah dikumpulkan dan digunakan sebagai bahan pembanding.

6. Menggunakan bahan referensi yaitu sebagai alat untuk menampung dan menyesuaikan dengan kritik ditulis untuk keperluan evaluasi. Mengadakan member check yaitu dapat dilakukan baik secara formal maupun tidak formal. Banyak hal yang tersedia untuk mengadakan pengecekan anggota, yaitu setiap hari pada waktu peneliti bergaul dengan subjeknya.

