

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini adalah di Kantor Kecamatan Sungai Tabukan, Kabupaten Hulu Sungai Utara (HSU). Pemilihan lokasi ini didasarkan pada adanya dinamika transisi layanan dari manual ke digital yang sedang berlangsung sesuai mandat Perbup HSU No. 19 Tahun 2021.

B. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Pendekatan ini dipilih karena peneliti ingin menggambarkan secara mendalam fenomena sosiologis mengenai perspektif masyarakat terhadap layanan digital. Peneliti ingin memahami alasan di balik perilaku masyarakat yang kembali memilih sistem manual melalui data kata-kata dan perilaku yang diamati.

C. Tipe Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Menurut Sugiyono (2016:9), metode penelitian kualitatif digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah di mana peneliti adalah instrumen kunci. Penggunaan tipe ini bertujuan untuk memberikan gambaran secara menyeluruh dan mendalam mengenai Implementasi Layanan Digital dalam Perspektif Masyarakat di Kantor Kecamatan Sungai Tabukan Kabupaten Hulu Sungai Utara.

D. Data dan Sumber Data

1. Data

Data merupakan sekumpulan fakta, informasi, atau keterangan yang diperoleh peneliti dari objek penelitian untuk menjawab rumusan masalah penelitian. Menurut Sugiyono (2016:245), data dalam penelitian adalah fakta empiris yang dikumpulkan peneliti untuk menjawab pertanyaan penelitian. Dalam penelitian ini, data yang digunakan bersumber dari dua jenis data, yaitu:

- a. Data primer adalah data yang diperoleh peneliti secara langsung dari sumber aslinya di lapangan melalui wawancara dan observasi.
- b. Data sekunder adalah data pendukung yang diperoleh dari dokumen-dokumen yang sudah ada atau pihak ketiga untuk memperkuat analisis penelitian

2. Sumber Data

Sumber Data menurut Sugiyono (2016:225) adalah data yang digali dalam penelitian ini bersumber dari informan. Apabila penelitian menggunakan wawancara dalam mengumpulkan datanya, maka sumber data disebut informan, orang yang merespon dan menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian. Penelitian ini menggunakan teknik observasi maka sumber data disebut informan. Informan adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi mengenai situasi dan kondisi yang diteliti. Dalam penelitian ini, penentuan informan menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu teknik penentuan informan berdasarkan pertimbangan tertentu karena dianggap mengetahui dan memahami implementasi

layanan digital di Kantor Kecamatan Sungai Tabukan Kabupaten Hulu Sungai Utara. Informan penelitian terdiri atas tiga orang dari pihak Kecamatan, yaitu Kepala Seksi Pelayanan, Pendamping PKH, dan Penata Layanan Operasional, serta tujuh orang masyarakat yang terdiri atas empat orang pengguna layanan digital dan tiga orang yang belum menggunakan layanan digital atau masih memiliki keterbatasan dalam penggunaan teknologi. Pemilihan informan tersebut bertujuan untuk memperoleh informasi yang beragam mengenai implementasi layanan digital dalam perspektif masyarakat. Tabel 3.1 sbagai berikut:

Tabel 3.1

Daftar Informan

No	Nama	Jabatan
1	Nor Maulida, S.Pd	Kasi Pelayanan
2	Nurul Nahdiah	Pendamping PKH
3	Taslimah, S.sos	Penata Layanan Operasioal
4	Rini	Masyarakat (Mahasiswa)
5	Mislawati	Masyarakat (Ibu Rumah Tangga)
6	Rusadi	Masyarakat (Perangkat Desa)
7	Nizar	Masyarakat (ASN)
8	Khadijah	Masyarakat (Ibu Rumah Tangga)
9	Sainah	Masyarakat (pedagang)
10	Norjannah	Masyarakat (Guru Mengaji)
Jumlah		10 Orang

E. Desain Operasional Penelitian

Desain operasional penelitian menurut Sugiyono (2016:2) adalah definisi yang didasarkan atas sifat-sifat yang diamati. definisi operasional mencakup hal-hal penting dalam penelitian yang memerlukan penjelasan, bersifat spesifik, rinci, tegas dan pasti. Untuk menghindari kekeliruan dan kesalah pahaman dalam penelitian yang dikehendaki pada penelitian ini penulis berusaha membuat definisi operasional sebagai berikut:

Tabel 3.2

Desain Operasional Penelitian

Variabel	Sub Variabel	Indikator
Perspektif Masyarakat Terhadap Layanan Digital Teori (Technology Acceptance Model (TAM) menurut Davis (dalam Jogiyanto, 2007:111)	Persepsi Kemudahan Penggunaan (<i>Perceived Ease of Use</i>)	1. Mudah dipelajari (<i>Easy to learn</i>) 2. Mudah digunakan (<i>Easy to use</i>) 3. Jelas dan Ringkas (<i>Clear and understandable</i>)
	Persepsi Kemanfaatan (<i>Perceived Usefulness</i>)	1. Mempercepat Pekerjaan (<i>Work more quickly</i>) 2. Meningkatkan Efektivitas (<i>Increase effectiveness</i>) 3. Sangat Bermanfaat (<i>Useful</i>)

F. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data yang akurat mengenai perspektif masyarakat, Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama penelitian adalah memperoleh data. Menurut Sugiyono (2016), peneliti menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Observasi

Peneliti melakukan pengamatan langsung di Kantor Kecamatan Sungai Tabukan untuk melihat proses pelayanan digital, ketersediaan perangkat (komputer/kios pelayanan), serta bagaimana interaksi masyarakat saat menggunakan sistem tersebut maupun saat mereka beralih kembali ke layanan manual.

2. Wawancara Mendalam (*In-depth Interview*)

Peneliti melakukan tanya jawab secara terbuka dengan 10 informan yang telah ditetapkan. Wawancara difokuskan pada dua variabel TAM, yaitu bagaimana perasaan warga mengenai kemudahan sistem dan apa manfaat yang mereka rasakan, serta alasan mereka kembali ke layanan konvensional.

3. Dokumentasi

Peneliti mengumpulkan data pendukung berupa foto kegiatan pelayanan, dokumen standar operasional prosedur (SOP) layanan digital, serta data statistik jumlah pengguna layanan digital di Kecamatan Sungai Tabukan.

G. Teknik Analisa Data

Penelitian ini menggunakan model analisis data di lapangan dari Miles, Huberman, dan Saldana (2014), Analisis data merupakan proses mencari, menyusun secara sistematis, dan mengorganisasikan data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi sehingga mudah dipahami serta dapat ditarik kesimpulan. Menurut Miles, Huberman, dan Saldana (2014), yang terdiri dari tiga alur kegiatan secara bersamaan:

1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Peneliti memilih, memusatkan perhatian, menyederhanakan, dan mengelompokkan data hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi yang berkaitan dengan implementasi layanan digital berdasarkan *Perceived Ease of Use* dan *Perceived Usefulness*, serta faktor-faktor yang memengaruhi implementasi layanan digital.

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Peneliti menyajikan data yang telah direduksi kemudian disajikan dalam bentuk uraian naratif, tabel, dan kutipan hasil wawancara sehingga memudahkan peneliti memahami implementasi layanan digital dalam perspektif masyarakat.

3. Penarikan Kesimpulan (*Conclusion Drawing/Verification*)

Peneliti menarik kesimpulan berdasarkan hasil analisis mengenai implementasi layanan digital ditinjau dari persepsi kemudahan penggunaan (*Perceived Ease of Use*) dan persepsi kemanfaatan (*Perceived Usefulness*), serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi

implementasi layanan digital di Kantor Kecamatan Sungai Tabukan Kabupaten Hulu Sungai Utara.

H. Uji Kredibilitas Data

Uji kredibilitas data merupakan pengujian terhadap kepercayaan data hasil penelitian agar data yang diperoleh benar-benar dapat dipercaya. Menurut Sugiyono (2016), uji kredibilitas data dalam penelitian kualitatif dapat dilakukan melalui perpanjangan pengamatan, yaitu:

1. Triangulasi Sumber

Peneliti mengecek kebenaran data dengan membandingkan hasil wawancara antar informan. Misalnya, membandingkan informasi dari masyarakat mengenai penggunaan layanan digital dengan penjelasan dari pihak Kecamatan Sungai Tabukan, kemudian didukung dengan hasil observasi dan dokumentasi.

2. Triangulasi Teknik

Peneliti mengecek data yang sama dengan teknik yang berbeda. Misalnya, hasil wawancara mengenai implementasi layanan digital dibandingkan dengan hasil observasi di lapangan serta didukung oleh dokumen pelayanan yang dimiliki Kecamatan Sungai Tabukan.

3. Member Check

Peneliti melakukan member check dengan mengonfirmasi kembali hasil wawancara kepada informan untuk memastikan bahwa data yang ditulis telah sesuai dengan informasi yang disampaikan selama proses wawancara.