

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang akan diteliti adalah Kantor Desa Telaga Sari Kecamatan Amuntai Selatan yang beralamat di jalan veteran, Desa Telaga Sari, Kecamatan Amuntai Selatan, Kabupaten Hulu Sungai Utara, Kalimantan Selatan, Kode Pos 71452.

B. Pendekatan Penelitian

Penulis menggunakan pendekatan kualitatif, suatu pendekatan yang dilakukan terhadap masalah penelitian dengan menggunakan ukuran-ukuran atau dengan cara memberikan uraian atau gambaran tentang fenomena yang ditemukan dilapangan sehubungan dengan Kualitas Pelayanan Pada Kantor Desa Telaga Sari Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara dan untuk mendapatkan gambaran secara menyeluruh sesuai dengan tujuan penelitian yang hendak dicapai, maka penulis menggunakan tipe penelitian metode deskriptif yaitu metode penelitian yang bertujuan untuk melukiskan secara sistematis dan cermat serta faktual terhadap permasalahan aktual pada masa kini.

C. Tipe Penelitian

Penelitian ini, peneliti menggunakan tipe penelitian deskriptif yaitu suatu penelitian yang berusaha menggambarkan bagaimana Kualitas Pelayanan Pada Kantor Desa Telaga Sari Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara. Untuk mendapatkan gambaran secara menyeluruh sesuai dengan tujuan penelitian yang hendak dicapai, tipe penelitian metode deskriptif juga bisa

diartikan yaitu metode penelitian yang bertujuan untuk melukiskan secara sistematis dan cermat serta faktual terhadap permasalahan aktual pada masa kini.

D. Data dan Sumber Data

1. Data

a. Data Sekunder

Data Sekunder adalah data yang berhubungan dengan Kualitas Pelayanan Pada Kantor Desa Telaga Sari Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara. Data sekunder umumnya berupa bukti, catatan atau laporan historis yang tersusun dalam arsip (data dokumen) yang dipublikasikan dan yang tidak dipublikasikan.

b. Data Primer

Data primer adalah data pokok yang digali dari responden penelitian tentang Kualitas Pelayanan Pada Kantor Desa Telaga Sari Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara. Data primer dapat berupa opini subjek (orang) secara individu atau kelompok, hasil observasi terhadap suatu benda (fisik), kejadian atau kegiatan, dan hasil pengujian.

2. Sumber data

Sumber data dalam penelitian adalah subjek tempat data diperoleh. Sumber data dapat berupa orang, buku, dokumen dan sebagainya. Apabila penelitian dalam pengumpulan datanya menggunakan kuesioner atau wawancara, sumber datanya disebut responden yaitu orang yang merespon

atau menjawab pertanyaan-pertanyaan peneliti, baik pertanyaan tertulis maupun lisan.

Sumber data pada penelitian ini sesuai dengan teknik pemakaian sumber data utama sebagai informan dengan menggunakan teknik penarikan sumber data yaitu *purposive sampling*.

Menurut Sugiyono (2023:133) *Sampling Purposive* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Misalnya akan melakukan penelitian tentang kualitas makanan, maka sampel sumber datanya adalah orang yang ahli makanan, atau penelitian tentang kondisi politik di suatu daerah, maka sampel sumber datanya adalah orang yang ahli politik. Sampel ini lebih cocok digunakan untuk penelitian kualitatif, atau penelitian-penelitian yang tidak melakukan generalisasi. Teknik pengambilan sampel ini banyak digunakan dalam metode kualitatif.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka yang menjadi informan dalam penelitian ini berjumlah 14 orang informan adalah sebagai berikut.

Tabel 3.1
Informan Penelitian

No	Nama	Jabatan
1	Abdul Hadi, S.Pd.I	Kepala Desa Telaga Sari
2	Ziad Habibi, S.Pd	Sekretaris Desa Telaga Sari
3	Ridha Rahmatullah S.S.T. Ars	Kasi Pemerintahan
4	Zein, S.Pd	Kasi Kesejahteraan Pelayanan
5	Barkatullah	Ketua RT 04
6	Husni, S.E	Ketua BPD
7	Muryani	Masyarakat RT 01
8	Norleni	Masyarakat RT 01
9	Mahlina	Masyarakat RT 02
10	Nabila	Masyarakat RT 02
11	Fahmi	Masyarakat RT 03
12	Noor Annida Fakhriati	Masyarakat RT 03
13	Heldawati	Masyarakat RT 04
14	Lupi Najmi	Masyarakat RT 04

Sumber : Diolah Peneliti, 2026

E. Desain Operasional Penelitian

Agar penelitian ini menjadi jelas dan terarah, maka peneliti memberikan batasan definisi operasional. Melalui penelitian ini peneliti berusaha menggali permasalahan-permasalahan dalam proses pelayanan. Sebagai pedoman dalam penelitian pelayanan, peneliti membatasi dengan menggunakan lima indikator.

Kelima indikator tersebut di dalam sebuah kualitas pelayanan dijelaskan Menurut Zeithaml *et. al.* dalam Hardiyansyah (2018:63) yaitu:

1. *Tangibles* (Berwujud)

a. Sarana dan prasarana.

Sarana dan prasarana ini merujuk pada elemen-elemen yang digunakan untuk menilai seberapa baik fasilitas, insfrastruktur, dan peralatan yang tersedia dalam mendukung keberhasilan proses pelayanan.

b. Perlengkapan pegawai.

Perlengkapan pegawai pada Kantor Desa Telaga Sari Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara seperti penampilan baju dinas dan identitas pegawai.

2. *Reliability* (Kehandalan)

a. Ketepatan waktu

Waktu yang tepat ialah kecepatan pelayanan. Ketepatan waktu pelayanan merujuk sejauh mana layanan atau pelayanan yang diberikan sesuai dengan waktu yang dijanjikan atau ditetapkan seperti kecepatan dalam merespon permintaan dan keteraturan dalam memenuhi jadwal yang telah ditentukan.

b. Kejelasan informasi

Informasi yang jelas sangat penting untuk memastikan masyarakat mendapatkan pelayanan yang tepat, efisien, dan tanpa kebingungan.

3. *Responsiveness* (Ketanggapan)

a. Pelayanan cepat

Pelayanan cepat merujuk pada upaya untuk memberikan layanan administratif secara efisien, tanpa memperlambat proses yang diperlukan oleh masyarakat.

b. Kedisiplinan pegawai

Kedisiplinan pegawai sangat penting dalam memastikan bahwa layanan administratif dan kebutuhan masyarakat dapat dilaksanakan dengan baik.

4. *Assurance* (Jaminan)

a. Kompetensi pemberi layanan

Kompetensi pemberi layanan memastikan bahwa setiap pelayanan yang diberikan berjalan dengan lancar, efisien, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

b. Sesuai SOP

SOP di kantor desa bertujuan untuk memberikan pedoman yang jelas mengenai bagaimana suatu tugas atau pelayanan harus dilaksanakan.

5. *Empathy* (Empati)

a. Sikap ramah

Dengan sikap ramah, aparatur desa tidak hanya menciptakan suasana yang menyenangkan dan nyaman, tetapi juga membantu meningkatkan kepuasan masyarakat, mempercepat proses administrasi, serta mempererat hubungan antara aparatur dan warga.

b. Memahami kebutuhan masyarakat

Proses yang mencakup pemahaman mendalam tentang apa yang dibutuhkan oleh warga, memberikan informasi yang jelas dan tepat, serta menyediakan pelayanan yang responsif, efisien, dan ramah.

Tabel 3.2
Desain Operasional Penelitian

Variabel	Sub Variabel	Indikator
Kualitas Pelayanan Menurut Zeithaml <i>et. al.</i> dalam Hardiyansyah (2018:63)	<i>Tangible</i> (Berwujud)	a. Sarana dan prasarana b. Perlengkapan pegawai
	<i>Reliability</i> (Kehandalan)	a. Ketepatan waktu b. Kejelasan informasi
	<i>Responsiviness</i> (Ketanggapan)	a. Pelayanan cepat b. Kedisiplinan pegawai
	<i>Assurance</i> (Jaminan)	a. Kompetensi pemberi layanan b. Sesuai SOP
	<i>Empathy</i> (Empati)	a. Sikap ramah b. Memahami kebutuhan masyarakat

Sumber: diolah peneliti, 2026

F. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang relevan dan lengkap, penelitian ini menggunakan beberapa teknik untuk mengumpulkan data. Adapun teknik-teknik yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu:

1. Observasi

Teknik pengumpulan data dengan observasi langsung yaitu pengumpulan data dengan melihat atau mengamati secara langsung proses Kualitas Pelayanan Pada Kantor Desa Telaga Sari Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara. Dalam observasi langsung, pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti terhadap objek yang dilakukan di tempat berlangsungnya peristiwa sehingga peneliti berada bersama objek yang sedang diteliti atau yang sedang diamati.

2. Wawancara

Menurut Sugiyono (2023:195) Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil. Teknik pengumpulan data ini didasarkan diri pada laporan tentang diri sendiri atau selfreport, atau setidak-tidaknya pada pengetahuan dan atau keyakinan pribadi.

Metode wawancara yang digunakan dalam penelitian adalah wawancara terstruktur dengan menggunakan pedoman wawancara dimana telah ditetapkan terlebih dahulu masalah dan pertanyaan yang akan diajukan kepada pihak yang diwawancarai. Tujuan diadakannya wawancara dalam penelitian ini adalah untuk melengkapi dan mengecek

ulang data dari hasil observasi. Wawancara dalam penelitian ini dilakukan dengan mendatangi langsung informan penelitian dan menanyakan kepada mereka beberapa hal yang berhubungan dengan pokok permasalahan. Wawancara dilakukan secara mendalam untuk memperoleh data langsung melalui serangkaian tanya jawab dengan pihak-pihak yang terkait.

3. Dokumentasi

Metode ini merupakan suatu cara pengumpulan data yang menghasilkan catatan-catatan penting yang berhubungan dengan masalah yang diteliti sehingga akan diperoleh data yang lengkap, sah, dan bukan berdasarkan perkiraan dengan mengambil data yang sudah ada dan tersedia dalam catatan dokumen. Dokumentasi ini diambil untuk memperoleh data-data, foto, serta catatan lapangan seperti peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan Kualitas Pelayanan.

G. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis model interaktif. Analisis model interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas sehingga datanya jenuh. Proses pelaksanaan analisis data dilaksanakan melalui beberapa tahap. Tahap-tahap analisis data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi reduksi data, penyajian data, pengambilan kesimpulan, dan uji kredibilitas data.

1. Reduksi Data

Data yang diperoleh dari lapangan cukup banyak jumlahnya, oleh karena itu perlu dicatat secara teliti dan rinci. Untuk itu perlu dilakukan analisis data melalui reduksi data. Mereduksi data berarti merangkum,

memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah dalam pengumpulan data selanjutnya.

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Data yang telah disusun dari hasil reduksi data, kemudian disajikan dalam bentuk teks yang bersifat naratif. Penyajian data merupakan upaya penyusunan sekumpulan informasi kedalam suatu bentuk yang mudah dipahami. Penyajian data yang mudah dipahami adalah cara utama untuk menganalisis data kualitatif yang valid.

3. Pengambilan Kesimpulan

Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah apabila tidak diketemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang diketemukan pada awal didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten pada saat dilapangan untuk mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikeluarkan merupakan kesimpulan yang kredibel sehingga dengan kesimpulan ini diharapkan dapat menemukan temuan baru yang sebelumnya belum ada. Temuan dapat berupa deskripsi apa gambaran suatu objek yang sebelumnya masih belum jelas, sehingga setelah diteliti menjadi jelas.

H. Uji Kredibilitas Data

Keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. *Triagulasi*

Teknik beabsahan data memanfaatkan sesuatu diluar data untuk keperluan pengecekan atau sebagai perbandingan data serta pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Dengan kata lain dengan teknik *Triagulasi* berarti teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pegumpulan data dan sumber data yang telah ada. Bila peneliti melakukan pengumpulan data dengan triagulasi, maka sebenarnya peneliti mengumpulkan data yang sekaligus menguji kredibilitas data, yaitu mengecek kredibilitas data dengan berbagai teknik pengumpulan data dari berbagai sumber data.

Penelitian selain melakukan wawancara dan observasi, peneliti juga bisa menggunakan pengamatan berperan serta (*participant observation*), dokumen tertulis, arsip dokumen sejarah, catatan resmi, catatan atau tertulis pribadi dan gambar atau foto.

2. *Membercheck*

Membercheck adalah proses pengecekan data yang diperoleh penulis kepada pemberi data. Tujuan *membercheck* untuk mengetahui seberapa jauh data yang diperoleh sesuai dengan apa yang diberikan oleh pemberi data. Apabila data yang ditemukan disepakati oleh pemberi data berarti data tersebut valid, sehingga semakin kredibel atau dipercaya. Tetapi, apabila data ditemukan penulis dengan berbagai penafsirannya tidak disepakati oleh data, maka penulis perlu melakukan diskusi dengan pemberi data, dan

apabila perbedaan tajam, maka penulis harus mengubah temuannya dan harus menyesuaikan dengan apa yang diberikan oleh pemberi data, jadi tujuan memberheck adalah agar informasi yang diperoleh dan akan digunakan dalam penulisan laporan sesuai dengan apa yang dimaksud sumber data dan informan.

