BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kecamatan Kelua, Jalan A. Yani KM. 01, Kelurahan Pulau, Kecamatan Kelua, Kabupaten Tabalong, Provinsi Kalimantan Selatan Kode Pos 71552.

B. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Kualitatif merupakan metode penelitian yang bertujuan untuk memahami fenomena sosial secara mendalam berdasarkan perspektif atau pengalaman subjek peneliti. Menurut Creswell (2018), penelitian kualitatif merupakan pendekatan untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang dianggap berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan. Proses penelitian ini melibatkan pertanyaan dan prosedur yang berkembang, pengumpulan data di lingkungan partisipan, analisis data secara induktif dari tema-tema khusus ke tema umum, serta penafsiran makna data oleh peneliti.

Beberapa pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa pendekatan kualitatif dalam penelitian ini adalah pendekatan yang dilakukan dengan mengumpulkan data dan disusun berdasarkan pada hasil penelitian dan informasi yang diperoleh dengan menganalisis fakta-fakta yang ada dilapangan.

C. Tipe Penelitian

Menurut Bhangu, dkk (2023) metode penelitian kualitatif mengacu pada teknik penyelidikan yang mengandalkan metode pengumpulan data, analisis, dan produksi bukti non-statistik dan non-numerik. Teknik penelitian kualitatif

memberikan lensa untuk mempelajari fenomena yang tidak dapat diukur seperti pengalaman masyarakat, bahasa, sejarah, dan budaya.

Penelitian yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah tipe penelitian kualitatif deskriptif. Dengan mengulas, mengembangkan dan menguji adalah untuk menemukan suatu pengetahuan dengan cara ilmiah yang dapat dipakai metodologi penelitian. Ada berbagai jenis metode yang dapat digunakan tentunya, metode yang dipilih harus sesuai dan berhubungan dengan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong.

D. Data dan Sumber Data

1. Sumber data primer

   Mengacu pada pandangan (Sugiyono, 2018), data primer merupakan sumber informasi yang diperoleh secara langsung oleh peneliti dari tangan pertama. Sebagai data utama, informasi ini memegang peranan krusial karena menjadi landasan untuk menjawab pertanyaan penelitian yang telah dirumuskan. Peneliti memperoleh data primer melalui kegiatanwawancara langsung dengan informan dan melakukan observasi ke lokasi penelitian secara langsung.

2. Sumber data sekunder

   Menurut (Sugiyono, 2018), data sekunder didefinisikan sebagai sumber data yang diperoleh peneliti secara tidak langsung atau melalui perantara. Artinya, peneliti tidak mendapatkan data tersebut dari sumber pertama, melainkan dari pihak lain yang telah mengumpulkannya terlebih dahulu, misalnya melalui dokumen atau laporan. Data sekunder diperoleh melalui: *artikel, web*, arsip media sosial, dokumentasi gambar dan

Tabel 3. 1

Data Informan Penelitian

No	Nama	Jabatan	Jumlah
1	*2*	*3*	*4*
1	H. Rudi Noor Erwan ,S.Sos, M.Si.,Kp	Camat	1 orang
2	Akhmad yani S.Pd	Sekretaris Camat	1 orang
3	Noryani, SP	Kasubag Umum dan Kepegawaian	1 orang
4	Akhmad Suriansyah, S. AP	Kasi Pemerintahan	1 orang
5	Arbain	Pengadministrasian perkantoran	1 orang
6	Muhammad Riyadi	Operator SIAK	1 orang
7	Sarida witriani	Masyarakat	1 orang
8	Samuel	Masyarakat	1 orang
9	Devi Triani	Masyarakat	1 orang
10	Mirna	Masyarakat	1 orang
11	Gaifera nurfaizah	Masyarakat	1 orang
12	Barliana	Masyarakat	1 orang
13	Ratul Kiftiah	Masyarakat	1 orang
Total			13 orang

Sumber: Diolah Penulis, 2026

dokumen lain yang berkaitan dengan administrasi kependudukan dalam peningkatan kualitas pelayanan khususnya kependudukan di Kecamatan Kelua.

E. Desain Operasional Penelitian

Berkaitan dengan penelitian ini mengenai kualitas pelayanan administrasi kependudukan pada kantor Kecamatan kelua Kabupaten Tabalong Maka dari itu dirancang suatu desain operasional penelitian untuk mengukur baik buruknya suatu konsep. Untuk Lebih jelasnya mengenai desain operasional ini dapat dilihat dari tabel berikut:

Tabel 3. 2
Desain Operasional Penelitian

Variabel	Sub Variabel	Indikator
1	*2*	*3*
Parasuraman, Zeithaml, & Berry (dalam Lailul & Choiriyah 2020:38-40)	1. *Tangibles* (berwujud)	a. Kenyamanan tempat. b. Ketersediaan sarana dan prasarana.
	2. *Reliability* (kehandalan)	a. Keahlian pegawai. b. Kemampuan pegawai.
	3. *Responsivenes* (respon/tanggapan)	a. Kecepatan kerja. b. Responsivitas terhadap pertanyaan/keluhan.
	4. *Assurance* (jaminan)	a. Kehadiran petugas. b. Kedisiplinan petugas

	5. *Empathy* (empati)	a. Perhatian petugas pelayanan. b. Keramahan petugas.

Sumber:Diolah Penulis,2026

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data kualitatif merupakan pengumpulan data yang datanya bersifat deskriptif maksudnya data berupa gejala-gejala yang di kategorikan ataupu dalam bentuk lainnya seperti foto,dokumen,artefak, dan catatan-catatan lapangan saat penelitian dilaksanakan.

1. Wawancara

   Wawancara ialah proses komunikasi atau interaksi untuk mengumpulkan informasi dengan cara tanya jawab antara peneliti dengan informan atau subjek penelitian. Dengan kemajuan teknologi informasi seperti saat ini, wawancara bisa saja dilakukan tanpa tatap muka, yakni melalui media telekomunikasi. Pada hakikatnya wawancara merupakan kegiatan untuk memperoleh informasi secara mendalam tentang sebuah isu atau tema yang diangkat dalam penelitian. Merupakan proses pembuktian atas informasi yang diperoleh melalui teknik sebelumnya.

2. Observasi

   Observasi hakikatnya merupakan kegiatan dengan menggunakan pancaindera, bisa penglihatan, penciuman, pendengaran, untuk memperoleh informasi yang diperlukan untuk menjawab masalah penelitian. Hasil observasi berupa aktivitas, kejadian, peristiwa, objek,

kondisi atau suasana tertentu, dan perasaan emosi seseorang. Observasi dilakukan untuk memperoleh gambaran riil suatu peristiwa atau kejadian untuk menjawab pertanyaan penelitian.

3. Dokumentasi

Selain melalui wawancara dan observasi, informasi juga bisa diperoleh lewat fakta yang tersimpan dalam bentuk surat, catatan harian, arsip foto, hasil rapat, cenderamata, jurnal kegiatan dan sebagainya. Data berupa dokumen seperti ini bisa dipakai untuk menggali informasi yang terjadi di masa silam. Peneliti perlu kepekaan teoretik agar dokumen dapat dimaknai dengan tepat.

G. Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono (2022:246) "Analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung. Proses analisis data merupakan usaha menjawab atas pertanyaan perihal rumusan dan hal-hal yang diperoleh dari suatu peneltian pendahuluan".

Dalam proses analisis yang digunakan adalah deskriftif kualitatif yakni rangkaian data yang telah disusun secara sistematik menurut klasifikasinya untuk memberi arti terhadap data tersebut menurut kenyataan yang diperoleh dilapangan dan disusun dalam uraian kalimat sehingga menjadi benar merupakan jawaban dari permasalahan yang ada. Kemudian disusun suatu kesimpulan atas dasar jawaban dari hasil penelitian tersebut dan selanjutnya akan disusun saran dari peneliti untuk perbaikan atas permasalahan yang dihadapi.

H. Uji Kredibilitas

Hardani (2020:201) mengatakan bahwa uji krebilitas adalah “Kriteria ini untuk memenuhi data dan informasi yang dikumpulkan harus mengandung nilai kebenaran, yang berarti bahwa hasil penelitian kualitatif harus dapat dipercaya oleh para pembaca yang kritis dan dapat diterima oleh orang-orang (responden) yang memberikan informasi yang dikumpulkan selama informasi berlangsung”.

1. Perpanjangan Pengamatan

   Dengan melakukan perpanjangan pengamatan berarti peneliti kembali kelapangan untuk melakukan pengamatan 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

   Triangulasi dalam pengujian kredibilitas diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber, dengan berbagai cara, dan pada waktu yang berbeda. Dengan demikian terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data, dan triangulasi waktu, sehingga memudahkan peneliti dalam melakukan penelitian. Triangulasi juga bertujuan untuk meningkatkan keakuratan dan kepercayaan terhadap hasil penelitian.

4. Mengadakan *Member Check*

Mengadakan Member Check adalah proses pengecekkan 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.