BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Kantor Camat Daha Utara merupakan pusat pemerintahan dan pelayanan administrasi bagi masyarakat di Kecamatan Daha Utara, Kabupaten Hulu Sungai Selatan, Provinsi Kalimantan Selatan. Lokasi kantor ini berada pada wilayah dataran rendah yang dapat diakses melalui jaringan jalan utama kabupaten. Kecamatan Daha Utara berjarak sekitar 31 km dari ibu kota Kabupaten Hulu Sungai Selatan yaitu kota Kandangan, dan dapat ditempuh melalui jalan darat melalui wilayah Kecamatan Daha Selatan.

B. Pendekatan Penelitian

Dalam pelaksanaan penelitian, pemilihan pendekatan penelitian merupakan hal yang sangat penting. Pemilihan tersebut bertujuan agar peneliti mampu memahami permasalahan yang diteliti secara lebih terarah serta menentukan prosedur yang tepat dalam penyelesaiannya.

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Pendekatan Kualitatif. Menurut Sari dan Simin dalam buku Elia et al (2023:19), Pendekatan kualitatif adalah metode penelitian yang dalam Skripsi penelitian, pelaksanaan, hipotesis, penelitian lapangan, analisis data, dan penulisan hasil penelitian mengadopsi aspek-aspek kecenderungan, non perhitungan numerik, deskripsi situasional, wawancara mendalam, analisis isi, bola salju, dan pendekatan naratif

C. Tipe Penelitian

Tipe penelitian deskriftif adalah tipe penelitian yang dipilih oleh penulisan yang merupakan suatu uraian sistematis tentang teori dan hasil-hasil penelitian yang relavan dan variable yang diteliti. Dimana suatu proses penelitian yang memberikan gambaran atau penyajian data sesuai dengan keadanan objek yang sebelumnya sehingga dapat diambil kesimpulan sebagai pemacahan masalah

D. Data dan Sumber Data

1. Data

   a. Data Primer

   Menurut Sugiyono dalam buku Handayani (2023:14) , pengertian data primer menurut Sugiyono adalah sebuah data yang langsung didapatkan dari sumber dan diberi kepada pengumpul data atau peneliti. Ada pula pendapat menurut Sugiyono, sumber data primer adalah wawancara dengan subjek penelitian baik secara observasi ataupun pengamatan langsung.

   b. Data Sekunder

   Menurut Sugiyono dalam buku Ahmad et al (2024) Data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung diterima oleh pengumpul data, bisa melalui orang lain atau lewat dokumen. Sumber data sekunder merupakan sumber data pelengkap yang berfungsi melengkapi data yang diperlukan data primer. Data Sekunder yaitu data yang diperoleh dari studi literatur atau keperpustakaan serta data-data resmi yang didapat terhadap objek yang diteliti. Data sekunder ini untuk melengkapi informasi yang diperlukan. Data

SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI STIA AMUNTAI

sekunder dalam penelitian ini adalah buku-buku dan dokumen.

2. Sumber Data

Subjek sumber data dalam penelitian ini adalah informan yang memahami secara komprehensif situasi di lapangan. Kriteria utama informan ini adalah penguasaan informasi yang mendalam terkait isu yang diteliti guna menjaga keabsahan data. Sumber data pada penelitian ini menggunakan teknik Purposive Sampling.

Purposive sampling menurut Sugiyono dalam buku Susanto (2021), adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu, misalnya orang tersebut dianggap paling tahu tentang apa yang ingin diketahui, atau mungkin dia sebagai pemimpin sehingga akan memudahkan untuk menjelajahi objek/situasi sosial yang diteliti.

Berdasarkan penjelasan di atas, yang akan menjadi informan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 3.1
Data Informan

No	Nama Informan	Sebagai
1.	Bapak Dody Puriyandhani, SE, MM	Camat Daha Utara
2.	Bapak H. Mardiansyah	Sekretaris Camat
3.	Ibu Hj. Wardah, S.Ag	Kasi Pelayanan di Kantor Kecamatan Daha Utara

4.	Bapak Hamdani	Masyarakat / Pengunjung (Pengurus Surat Keterangan Usaha)
5.	Ibu Rina Wati	Masyarakat / Pengunjung (Pengurus Surat Keterangan Usaha)
6.	Bapak Supriadi	Masyarakat / Pengunjung (Pengurus Surat Rekomendasi Izin Keramaian)
7.	Bapak Ahmad Fauzi	Masyarakat / Pengunjung (Pengurus Surat Pengantar SKCK)
8.	Ibu Juhairiah	Masyarakat / Pengunjung (Pengurus Legalisasi Dokumen)
9.	Bapak Bakhtiar	Masyarakat / Pengunjung (Pengurus Surat Keterangan Domisili Usaha)
10.	Ibu Dewi Sartika	Masyarakat / Pengunjung (Pengurus Legalisasi Dokumen)
11.	Bapak Muhammad Yani	Masyarakat / Pengunjung (Pengurus Surat Pengantar SKCK)
12.	Ibu Nur Aisyah	Masyarakat / Pengunjung (Pengurus Legalisasi Proposal)

Dibuat: Peneliti, 2026

E. Desain Operasional Penelitian

Desain Operasional Penelitian adalah alat atau fasilitas yang digunakan peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebik baik dalam arti lebih cepat, lengkap, dan sistematis sehingga lebih mudah diolah. Penelitian ini mengenai Kualitas Pelayanan Pada Bidang Umum Di Kantor Kecamatan Daha Utara Kabupaten Hulu Sungai Selatan.

Berikut ini penulis sajikan desain operasional penelitian yang bisa dilihat

pada tabel di bawah ini:

Tabel 3.2

Desain Operasional Penelitian

Variabel	Sub Variabel	Indikator
Menurut Hardiyansyah yang mengadopsi teori Zeithaml, Parasuraman, & Berry, kualitas pelayanan memiliki 5 dimensi utama. Dimensi tersebut adalah sebagai berikut	*Tangibles* (Bukti Fisik)	1. Kelengkapan fasilitas 2. Kenyamanan fasilitas
	Reliability (Keandalan)	1. Ketepatan durasi waktu pelayanan 2. Keakuratan hasil dokumen pelayanan
	Responsiveness (Daya Tanggap)	1. Kesigapan pegawai merespons permintaan masyarakat 2. Kecepatan pegawai menangani kendala teknis
	Assurance (Jaminan Keamanan)	1. Kompetensi dan keahlian pegawai 2. Kepastian alur, prosedur, dan biaya pelayanan
	Empathy (Empati)	1. Sikap ramah dan sopan

SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI STIA AMUNTAI

Variabel	Sub Variabel	Indikator
		aparatur 2. Perhatian pegawai terhadap kebutuhan spesifik masyarakat

Dibuat: Peneliti, 2025

F. Teknik Pengumpulan Data

Untuk pengumpulan data yang diperlukan dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Observasi

   Menurut kamus besar bahasa Indonesia, observasi adalah pengamatan atau peninjauan secara cermat. Menurut Bungin dalam Djaman Satori dan Aan komariah (2018: 61) Observasi adalah metode pengumpulan data yang di gunakan untuk menghimpun data penelitian melalui pengamatan dan pengindraan.

2. Wawancara

   Wawancara merupakan metode pengumpulan data yang diperoleh langsung dari sumbernya. Menurut Esterberg dalam Sugiyono (2023: 114) Wawancara adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Menurut Kartono dalam Imam Gunawan (2015: 160) Wawancara adalah suatu percakapan yang diarahkan pada suatu masalah tertentu, ini

merupakan proses tanya jawab lisan, dimana dua orang atau lebih berhadap-hadapan secara fisik. Terdapat dua pihak dengan kedudukan yang berbeda dalam proses wawancara. Pihak pertama berfungsi sebagai penanya, disebut pula sebagai (interviewer), sedang pihak kedua berfungsi sebagai pemberi informasi (information supplyer), interviewer mengajukan pertanyaan-pertanyaan, meminta keterangan atau penjelasan, sambil menilai jawaban-jawabannya.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian. Dalam hal ini peneliti akan mengumpulkan dokumen-dokumen, data berupa dokumentasi foto-foto saat pada proses dilakukan wawancara dan foto-foto lainnya sebagai pendukung dari hasil penelitian.

Menurut Sugiyono (2018: 476) dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi atau wawancara akan lebih dapat dipercaya atau mempunyai kredibilitas yang tinggi jika didukung oleh foto-foto atau karya tulis akademik yang sudah ada.

G. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data dan mengorganisasikan data yang dapat dikelola. Menurut Sugiyono (2017: 131) analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara , catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah difahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

Analisis Data menurut pendapat Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2023: 132) terdapat 4 langkah dalam analisis data, yaitu:

1. Pengumpulan Data (Data Collection)

   Dalam penelitian kualitatif pengumpulan data dengan observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi atau gabungan ketiganya (triangulasi). Pengumpulan data dilakukan berhari-hari, mungkin berbulan-bulan, sehingga data yang diperoleh akan banyak. Pada tahap awal peneliti melakukan penjelajahan secara umum terhadap situasi sosial/obyek yang diteliti, semua yang dilihat dan didengar direkam semua. Dengan demikian peneliti akan memperoleh data yang sangat banyak dan sangat bervariasi.

2. Kondensasi data (Data Reduction)

   Mekondensasi data berarti merangkum, memilih dan memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang

lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan. Kondensasi data dapat dibantu dengan peralatan elektronik seperti komputer mini, dengan memberikan kode pada aspek-aspek tertentu.

3. Penyajian Data (Data Display)

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart dan sejenisnya. Menurut Miles and Huberman dalam Sugiyono (2023: 137) menyatakan "the most frequent form of display data for qualitative research data in the past has been narrative texf". Yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Dengan mendisplaykan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut.

4. Penarikan Kesimpulan/Verifikasi (Conclusion Drawing/Verification)

Langkah ke empat dalam analisis data kualitatif menurut Miles and Huberman dalam Sugiyono (2023: 141-142) adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

Dengan demikian kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena seperti telah dikemukakan bahwa masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada di lapangan. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu obyek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis atau teori.

H. Uji Kredibilitas Data

Menurut Sugiyono (2023: 186-194) Pengujian Kredibilitas data dapat dilakukan dengan cara Perpanjangan Pengamatan, Meningkatkan Ketekunan, Triangulasi, dan Member Check. Pada penelitian ini, cara peneliti menguji kredibilitas hasil penelitian dilakukan dengan 4 cara, yaitu:

1. Perpanjangan Pengamatan

   Perpanjanga pengamatan adalah istilah yang dipergunakanyang mengandung makna yang sama dengan istilah perpanjangankeikutsertaan. Perpanjangan pengamatan dilakukan karena datayang ditemukan sebelumnya belum lengkap. Selain ituperpanjangan pengamatan juga dilakukan untuk mengecekkembali kebenaran data-data yang didapatkan sebelumnya.

   Pada penelitian ini, perpanjangan pengamatan diwujudkan peneliti dalam bentuk perpanjangan keikutsertaan di lapangan, yaitu dengan tidak membatasi

diri hanya pada satu kali kunjungan ke Kantor Kecamatan Daha Utara. Peneliti kembali turun langsung ke lokasi penelitian pada beberapa kesempatan, yaitu pada tanggal 10, 12, dan 18 Mei 2026, untuk mengamati kembali proses pelayanan yang berlangsung serta memastikan kembali kebenaran data dan jawaban informan yang telah diperoleh sebelumnya. Dengan memperpanjang keikutsertaan di lapangan seperti ini, peneliti dapat menggali informasi tambahan yang belum terungkap pada kunjungan awal sekaligus mengecek kekonsistenan data antara satu kunjungan dengan kunjungan lainnya, sehingga data yang diperoleh benar-benar matang sebelum diolah lebih lanjut.

2. Peningkatan Ketekunan

Peningkatan ketekunan bermaksud menemukan ciriciri danunsur dalam situasi yang sangat relevan dengan persoalan atau isuyang sedang dicari dan kemudian memusatkan diri pada hal-haltersebut secara rinci. Teknik ketekunan pengamatan dilakukandengan maksud mengadakan pengamatan dengan teliti, rinci, danmendalam serta berkesinambungan terhadap fenomena danperistiwa yang terjadi pada latar penelitian, sehingga ditemukanhal-hal yang relevan dengan kepentingan penelitian.

Pada penelitian ini, peningkatan ketekunan dilakukan peneliti dengan mengamati secara cermat, teliti, dan berkesinambungan setiap proses pelayanan yang berlangsung di Kantor Kecamatan Daha Utara selama peneliti berada di lapangan, mulai dari kelengkapan fasilitas, ketepatan waktu pelayanan, kesigapan pegawai dalam merespons masyarakat, kompetensi

pegawai, hingga sikap ramah dan perhatian pegawai kepada masyarakat yang datang. Peneliti mencatat secara rinci setiap kejadian yang berkaitan dengan dimensi Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy pada saat observasi berlangsung, sehingga data yang dihasilkan benar-benar menggambarkan kondisi nyata pelayanan di lapangan dan bukan hanya kesan sesaat dari satu kali pengamatan.

3. Triangulasi

Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagi sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu. Dengan demikian terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data, dan triangulasi waktu.

Pada penelitian ini, triangulasi sumber dilakukan peneliti dengan membandingkan data dari beberapa pihak, yaitu Camat Daha Utara Bapak Dody Puriyandhani, SE, MM, pegawai bagian pelayanan Ibu Hj. Wardah, S.Ag, serta sembilan orang masyarakat yang pernah menerima pelayanan, yaitu Bapak Ahmad Fauzi, Bapak Bakhtiar, Bapak Hamdani, Bapak Muhammad Yani, Bapak Supriadi, Ibu Dewi Sartika, Ibu Juhairiah, Ibu Nur Aisyah, dan Ibu Rina Wati. Triangulasi teknik dilakukan dengan membandingkan hasil wawancara dengan hasil observasi langsung dan dokumentasi yang diperoleh peneliti selama berada di lapangan, sehingga data dari satu teknik dapat dicek ulang kebenarannya melalui teknik pengumpulan data yang lain. Triangulasi waktu dilakukan dengan melaksanakan wawancara pada hari yang berbeda, yaitu pada tanggal 10, 12, dan 18 Mei 2026, guna

melihat apakah jawaban informan tetap konsisten meskipun ditanyakan pada kondisi pelayanan yang berbeda-beda.

4. Member Check

Member check adalah, proses pengecekan data yang diperoleh peneliti kepada pemberi data. Tujuan membercheck adalah untuk mengetahui seberapa jauh data yang diperoleh sesuai dengan apa yang diberikan oleh pemberi data. Apabila data yang ditemukan disepakati oleh para pemberi data berarti datanya data tersebut valid, sehingga semakin lebih kredibel atau dipercaya Pada penelitian ini, member check dilakukan peneliti dengan mengonfirmasi kembali hasil wawancara dan hasil olahan data kepada masing-masing informan setelah proses pengumpulan data selesai, baik kepada Camat Daha Utara, pegawai bagian pelayanan, maupun masyarakat yang telah diwawancarai sebelumnya. Konfirmasi dilakukan secara langsung pada saat peneliti kembali turun ke Kantor Kecamatan Daha Utara, dengan menyampaikan kembali inti jawaban yang telah dicatat untuk ditanggapi oleh informan. Setelah dikonfirmasi, para informan menyatakan sepakat dengan data yang telah dirangkum oleh peneliti sehingga data tersebut dinyatakan valid dan dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya.