BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Penulis dalam penelitian ini mengambil lokasi di Kantor Kecamatan Paringin Kabupaten Balangan yang beralamat di Jalan Raya Amuntai Paringin Km. 18,5, Simpang Tiga, Kec. Paringin, Kabupaten Balangan, Kalimantan Selatan 71661.

B. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian merupakan sebuah rancangan bagaimana suatu penelitian akan dilakukan. Rancangan tersebut digunakan untuk mendapatkan jawaban terhadap pertanyaan penelitian yang di rumuskan. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif atau penelitian penjelasan yaitu penelitian yang menganalisa hubungan antara variabel-variabel.

Pendekatan penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif Sugiyono (2017:25) dimana peneliti berupaya untuk mengamati, mengumpulkan dan menganalisa data serta mengungkapkan secara jelas Kualitas Pelayanan Umum dan Perizinan pada Kantor Kecamatan Paringin Kabupaten Balangan.

C. Tipe Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Sugiyono (2017:4) Dengan menggunakan jenis penelitian ini penulis

SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI STIA AMUNTAI

ingin memberikan gambaran secara menyeluruh dan sistematis terkait dengan Kualitas Pelayanan Umum dan Perizinan pada Kantor Kecamatan Paringin Kabupaten Balangan.

Tipe penelitian yang digunakan dalam pengerjaan skripsi ini adalah penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif atau deskriptif kualitatif. Metode penelitian deskriptif ditujukan pada pemecahan masalah yang ada pada saat ini. Bisa disimpulkan bahwa metode deskriptif ialah metode menafsirkan data yang ada, misalnya tentang situasi yang dialami.

D. Data dan Sumber Data

1. Data

   Jenis data yang diambil menurut Sugiyono (2017:245) dalam penelitian ini bersumber dari dua sumber data utama, yaitu :

   a. Data Primer yaitu keseluruhan data hasil penelitian yang diperoleh dari wawancara dan observasi langsung dilapangan, yang bersumber dari jumlah keseluruhan pegawai.
   b. Data Sekunder yaitu data yang diperoleh dari studi literatur atau keperpustakaan serta data-data resmi yang didapat terhadap objek yang diteliti.

2. Sumber Data

   Sumber Data menurut Sugiyono (2017:225) adalah data yang digali dalam penelitian ini bersumber dari informan. Apabila penelitian menggunakan wawancara dalam mengumpulkan datanya, maka sumber data

SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI STIA AMUNTAI

disebut informan, orang yang merespon dan menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian. Penelitian ini menggunakan teknik observasi maka sumber data disbut informan. Informan adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberi informasi tentang situasi dan kondisi data. *Purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel non-probabilitas di mana peneliti secara sengaja memilih individu atau kasus yang memiliki karakteristik tertentu yang relevan dan paling informatif untuk tujuan penelitian, berdasarkan pertimbangan atau penilaian peneliti itu sendiri. Teknik ini memungkinkan peneliti untuk mendapatkan data yang kaya dan spesifik dari subjek yang paling mampu memberikan wawasan mendalam sesuai dengan pertanyaan penelitian yang diajukan. Dalam penelitian ini, informan terdiri dari 13 orang yaitu:

Tabel 3.1
Daftar Informan

No	Nama	Jabatan
1	*2*	*3*
1	Hudi Darmawan, M.I.P	Camat
2	Megawati, S.Pd, M.Pd	Sekretaris Camat
3	Muhammad Syuhada, S.Sos	Kasi Pelayanan dan Perizinan
4	Saubari, S.AP	Staf
5	Nia Ramadhani	Staf
6	Abdullah	Masyarakat
7	Ridha	Masyarakat
8	Muhammad Riza	Masyarakat
9	Isnawati	Masyarakat
10	Santi	Masyarakat
11	Arbain	Masyarakat

1	*2*	*3*
12	Herawati	Masyarakat
13	Laila	Masyarakat
Total		13 Orang

Sumber : Dibuat Peneliti, 2026

E. Definisi Operasional Penelitian

Desain operasional penelitian menurut Sugiyono (2017:2) adalah definisi yang didasarkan atas sifat-sifat yang diamati. definisi operasional mencakup hal-hal penting dalam penelitian yang memerlukan penjelasan, bersifak spesifik, rinci, tegas dan pasti. Penulis berusaha membuat definisi operasional sebagai berikut:

Tabel 3.1
Desain Operasional Penelitian

Variabel	**Sub Variabel**	**Indikator**
1	*2*	*3*
Zeithaml dalam buku Lailul Mursyidah (2020:38-40) bahwa kualitas pelayanan	1. *Tangibles* (Bukti Fisik)	a. Penampilan petugas b. Kenyamanan tempat c. Kedisiplinan petugas d. Kemudahan proses dan akses e. Penggunaan alat bantu pelayanan
	2. *Reliability* (Realibilitas)	a. Kecermatan petugas b. Standar pelayanan c. Kemampuan petugas d. Keahlian petugas

	3. *Responsiveness* (Daya Tanggap)	a. Respon pelayanan b. Pelayanan cepat dan tepat
	4. *Assurance* (Jaminan)	a. Pelayanan dengan cermat b. Respon Terhadap keluhan
	5. *Empathy* (Empati)	a. Jaminan tepat waktu b. Jaminan legalitas c. Sikap ramah d. Tidak diskriminatif e. Menghargai pelanggan

Sumber : Diolah Peneliti, 2026

F. Teknik Pengumpulan Data

Untuk pengumpulan data yang diperlukan dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik pengumpulan data menurut Sugiyono (2017:217) sebagai berikut :

1. Wawancara

   Yaitu teknik penggalian data yang penulis lakukan dengan cara wawancara bebas pada responden dan informan untuk melengkapi data yang digali melalui teknik lainnya.

2. Observasi (Pengamatan)

   Yaitu teknik yang digunakan secara langsung pada objek untuk mendapatkan data dengan melihat, mengamati fenomena yang terjadi dan mencatat mengenai hal-hal yang ada kaitannya dengan Kualitas Pelayanan Umum dan Perizinan pada Kantor Kecamatan Paringin Kabupaten Balangan.

3. Dokumentasi, yaitu mengumpulkan data-data didokumen atau arsip dan berkaitan dengan permasalahan yang sedang dibahas.

G. Teknik Analisa Data

Teknik analisa data merupakan bagian yang penting dalam suatu penelitian. Melalui tekniki analisa data, maka data-data yang diperoleh diklasifikasikan secara diskriptif. Data-data yang telah disusun kemudian disajikan melalui proses yang dilakukan secara sistematis, metodelogis dan konsisten, sehingga diperoleh gambaran yang jelas tentang Kualitas Pelayanan Umum dan Perizinan pada Kantor Kecamatan Paringin Kabupaten Balangan.

Menurut Huberman (Saldana, 2016:14), terdapat beberapa tahapan, yaitu:

1. Membangun sajian, pada tahap ini cara yang mudah bergerak maju adalah memecah-mecah inovasi ke dalam komponenkomponen atau aspek-aspek khusus, dengan menggunakan ini sebagai baris matriks. Kolom matriks adalah jangka-jangka waktu, dari penggunaan awal sampai penggunaan nanti. Jika terjadi perubahan dalam komponen selama jangka waktu itu, kita dapat memasukkan deskripsi singkat dari perubahan itu Huberman (Saldana, 2016:14).
2. Memasukkan data. Pada tahap ini, penganalisis sedang mencari perubahan-perubahan dalam inovasi itu, komponen demi komponen. Perubahan-perubahan itu dapat ditempatkan dalam catatan-catatan lapangan wawancara dengan para pengguna inovasi yang sudah terkode.
3. Menganalisis data. Pada tahap ini, penganalisis dapat memahami lebih dalam mengenai apa yang terjadi dengan mengacu kembali pada aspek-aspek lain dari catatan lapangan, khususnya apa lagi yang dikatakan orang mengenai perubahan itu atau alasan-alasannya. Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama memasuki lapangan, dan setelah selesai dari lapangan.

H. Uji Kredibilitas Data

Dalam rangka mengupayakan keabsahan data, maka dibuat uji keabsahan data sebagaimana disimpulkan oleh sugiyono (dalam Patimah 2017:45) salah satu nya uji kredibilitas ialah kesesuaian antara konsep peneliti dengan konsep

informan yaitu dengan perpanjangan pengamatan, peningkatkan, triangulasi, diskusi dengan teman sejawat, analisis kasus negatif dan *membercheck.*

Penelitian yang berjudul Kualitas Pelayanan Umum dan Perizinan pada Kantor Kecamatan Paringin Kabupaten Balangan:

1. Perpanjangan pengamatan

   Perpanjangan pengamatan berarti peneliti kembali ke lapangan, melakukan pengamatan dan wawancara dengan sumber data yang pernah ditemui maupun sumber data yang baru. Hal ini bertujuan untuk menumbuhkan keakraban antara peneliti dan narasumber sehingga tidak ada informasi yang disembunyikan lagi.
2. Meningkatkan ketekunan

   Meningkatkan ketekunan berarti melakukan pengamatan secara lebih cermat dan berkesinambungan. Dengan cara tersebut maka kepastian data dan urutan peristiwa akan dapat direkam secara pasti dan sistematis. Dengan meningkatkan ketekunan itu, maka peneliti dapat melakukan pengecekan
3. *Member check*

   Member check adalah proses pengecekan data yang diperoleh peneliti kepada pemberi data. Tujuan member check adalah untuk mengetahui seberapa besar jauh data yang diperoleh sesuai dengan apa yang diberikan oleh pemberi data.
4. Tringulasi

   Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data dalam penelitian terutama penelitian kualitatif dengan cara membandingkan dan mengecek data dari berbagai sumber, metode, teori, atau peneliti agar hasil penelitian lebih akurat, valid, dan dapat dipercaya.