BAB III
METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini adalah Kantor Kecamatan Daha Selatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan beralamat Jl. Inpres, Tumbukan Banyu, Kecamatan Daha Selatan, Kabupaten Hulu Sungai Selatan, Provinsi Kalimantan Selatan, Kode Pos 71253.

B. Pendekatan Penelitian

Pendekatan Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif, yaitu metode penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis maupun lisan dari informan serta perilaku yang dapat diamati di lapangan. Pendekatan ini dipilih karena penelitian bertujuan untuk memahami secara mendalam proses implementasi Program SIPOLA (Sistem Pelayanan Online Langsung Ambil) di Kantor Kecamatan Daha Selatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan.

Fokus penelitian kualitatif ini tidak hanya melihat hasil akhir dari pelayanan, tetapi juga memahami proses pelaksanaan, interaksi antara aparatur dan masyarakat, serta pengalaman pengguna dalam memanfaatkan layanan berbasis digital. Efektivitas program tidak hanya diukur dari aspek teknis, tetapi juga dari persepsi, respon, dan adaptasi para pelaksana maupun pengguna layanan.

Dalam penelitian ini, peneliti berperan sebagai instrumen utama yang secara langsung terlibat dalam pengumpulan data di lapangan, baik melalui wawancara, observasi, maupun dokumentasi. Hal ini dilakukan untuk

SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI STIA AMUNTAI

memperoleh gambaran yang lebih utuh mengenai fenomena yang diteliti dalam kondisi alamiah.

Landasan teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori efektivitas organisasi dari Duncan (dalam Pohan, 2021:188) yang menekankan bahwa efektivitas organisasi dapat dilihat dari tiga indikator utama, yaitu pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi.

Teori ini digunakan sebagai kerangka analisis untuk memahami efektivitas Program SIPOLA dalam pelayanan publik di tingkat kecamatan. Pendekatan kualitatif memungkinkan teori tersebut diterapkan secara kontekstual sesuai dengan realitas yang terjadi di lapangan, sehingga tidak hanya berfokus pada hasil, tetapi juga pada prses dan dinamika yang terjadi dalam implementasi program.

Dengan demikian, penelitian ini lebih menekankan pada pemahaman mendalam terhadap realitas sosial dalam pelayanan publik berbasis digital, khususnya terkait bagaimana Program SIPOLA dijalankan, bagaimana aparatur beradaptasi, serta bagaimana masyarakat merespon perubahan sistem pelayanan dari manual ke digital.

C. Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Pendekatan ini bertujuan untuk menggambarkan, memaparkan, dan menginterpretasikan fenomena secara sistematis berdasarkan kondisi nyata di lapangan. Penelitian kualitatif menekankan pemahaman terhadap makna, proses, serta interaksi sosial yang terjadi dalam suatu konteks tertentu. Dengan pendekatan ini, peneliti dapat menggali informasi secara mendalam sehingga

memperoleh gambaran yang utuh dan relevan terhadap objek yang diteliti. Menurut Anggara (2015), penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk menjelaskan fenomena secara komprehensif sehingga mampu memberikan pemahaman yang menyeluruh.

Pendekatan ini dipilih karena penelitian tidak berfokus pada pengujian hipotesis atau pengukuran angka, tetapi pada eksplorasi kondisi empiris terkait pelaksanaan program. Dalam konteks ini, peneliti berusaha memahami bagaimana proses implementasi berlangsung, bagaimana aktor organisasi menjalankan perannya, serta bagaimana masyarakat merespons layanan yang diberikan. Dengan demikian, penelitian deskriptif kualitatif dinilai paling sesuai untuk mengkaji fenomena pelayanan publik berbasis digital yang bersifat dinamis dan kontekstual.

Dalam penelitian ini, tipe deskriptif kualitatif digunakan untuk menyajikan gambaran empiris mengenai implementasi Program SIPOLA (Sistem Pelayanan Online Langsung Ambil) di Kantor Kecamatan Daha Selatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan. Fokus kajian tidak hanya pada hasil layanan, tetapi juga pada proses pelaksanaan, pola interaksi antar pelaksana, serta pengalaman masyarakat sebagai pengguna layanan. Data diperoleh melalui teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi, yang kemudian dianalisis secara mendalam untuk menemukan pola, hubungan, dan makna yang muncul dari data tersebut.

Peneliti tidak hanya mendeskripsikan data, tetapi juga melakukan interpretasi dengan menggunakan kerangka teori efektivitas organisasi dari Duncan (dalam Pohan, 2021:188). Penggunaan teori ini bertujuan untuk

memberikan landasan analitis yang sistematis dalam menilai keberhasilan program. Analisis difokuskan pada tiga indikator utama, yaitu pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi. Pencapaian tujuan digunakan untuk menilai sejauh mana program mampu memenuhi target pelayanan yang telah ditetapkan. Integrasi digunakan untuk melihat bagaimana koordinasi, komunikasi, dan kerja sama antar aparatur dalam mendukung pelaksanaan program. Sementara itu, adaptasi digunakan untuk menilai kemampuan organisasi dalam menyesuaikan diri terhadap perubahan, khususnya dalam penerapan sistem pelayanan berbasis digital.

Melalui ketiga indikator tersebut, peneliti dapat mengkaji efektivitas Program SIPOLA secara lebih terstruktur dan mendalam. Pendekatan ini juga memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan program, baik dari sisi internal organisasi maupun dari sisi eksternal, seperti kesiapan masyarakat dalam menggunakan layanan digital.

Dengan demikian, penelitian ini diharapkan menghasilkan deskripsi analitis yang tidak hanya menggambarkan kondisi empiris, tetapi juga memberikan pemahaman yang mendalam mengenai efektivitas Program SIPOLA dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di tingkat kecamatan. Hasil penelitian ini juga dapat menjadi bahan evaluasi dan rekomendasi bagi pemerintah daerah dalam mengembangkan inovasi pelayanan publik berbasis digital secara berkelanjutan.

D. Data dan Sumber Data

1. Data

Data adalah sesuatu yang belum dimiliki arti bagi penerimanya dan masih diperlukan adanya suatu pengolahan data. Data bisa berwujud keadaan, suara, gambar, angka ataupun simbol lainnya yang bisa digunakan sebagai bahan untuk melihat lingkungan objek atau situasi tempat kejadian maupun suatu konsep yang akan dirancang. Adapun jenis data yang diambil dalam penelitian ini bersumber dari:

a. Data Primer

Data primer (data pokok) diperoleh dengan melakukan pengamatan langsung ke lapangan untuk mencari data dari informan penelitian yang menggunakan Sistem Pelayanan Online Langsung Ambil (SIPOLA) Pada Kantor Kecamatan Daha Selatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan. Data Primer dapat berupa opini subjek orang secara individual atau kelompok, observasi terhadap suatu benda fisik, kejadian atau kegiatan dan hasil pengujian.

b. Data Sekunder

Data Sekunder (data pelengkap) adalah sumber data yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat pihak lain). Data sekunder ini sebuah bukti, catatan atau laporan yang tersusun dalam arsip (dokumen) ataupun tulisan-tulisan lainnya yang berkaitan dengan permasalahan maupun kegiatan misalnya gambaran umum lokasi.

2. Sumber Data

a. Informan

SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI STIA AMUNTAI

Sumber data merupakan subjek dari mana asal mula data yang dapat diperoleh. Sumber data dalam penelitian adalah subjek tempat data diperoleh. Teknik sampling (dalam Sugiyono, 2015: 52-53) merupakan teknik pengambilan sampel. Teknik sampling pada dasarnya dapat dikelompokkan menjadi dua yaitu *Probability Sampling dan Nonprobability Sampling*. *Probability Sampling* teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Sedangkan *Nonprobability Sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel.

Teknik pengambilan informan dalam penelitian kualitatif ini menggunakan Teknik Purposive Sampling (Sugiyono: 2017: 96). yaitu teknik pengambilan sampel/informan sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini, misalnya orang tersebut yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, atau maksud dari pertimbangan tertentu tersebut ialah orang atau informan yang dianggap mengetahui tentang obyek yang diteliti.

Tabel 3.1
Informan

No	Nama	Jabatan	Keterangan
1	Ahmad Yani, S.Sos., M.IP	Camat Daha Selatan	1 orang
2	Hj. Murfita Liza, S.E	Kasi Pelayanan Umum	1 orang
3	Edy Rahman	Pengadministrasi Perkantoran	1 orang
4	Juhriah, S. Ag	Kasi Ekonomi Pembangunan	1 orang
5	Hamriah, S. Sos	Kasi Kesejahteraan Sosial	1 orang

6	Yusuf	Aparat Desa	1 orang
7	Nurdin	Masyarakat	1 orang
8	Saifullah	Masyarakat	1 orang
9	Helen Hafina	Masyarakat	1 orang
10	Lia	Masyarakat	1 orang
Total			**10 orang**

Sumber: Data Peneliti 2026

b. Dokumen/Dokumentasi

Dokumen adalah segala benda yang berbentuk barang, gambar, ataupun tulisan sebagai bukti dan dapat memberikan keterangan yang penting dan absah. Dokumentasi adalah proses pengumpulan, pemilihan, pengolahan, dan penyimpanan informasi dibidang pengetahuan pemberian atau pengumpulan bukti dari keterangan seperti gambar, kutipan, guntingan koran, dan bahan referensi lain.

Dokumentasi merupakan suatu kumpulan dari dokumen-dokumen yang dapat memberikan keterangan atau bukti yang berkaitan proses pengumpulan dan pengelolaan dokumen secara sistematis serta menyebarluaskan kepada pemakai informasi tersebut.

E. Desain Operasional Penelitian

Desain operasional penelitian digunakan untuk memberikan arah yang jelas dalam proses pengumpulan dan analisis data sehingga tujuan penelitian dapat tercapai secara sistematis. Penelitian ini berfokus pada efektivitas Program SIPOLA (Sistem Pelayanan Online Langsung Ambil) dalam pelayanan administrasi di Kantor Kecamatan Daha Selatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan.

Dalam penelitian ini, efektivitas dianalisis menggunakan pendekatan efektivitas organisasi yang dikemukakan oleh Duncan (dalam Pohan, 2021:188). Pendekatan ini digunakan karena mampu menggambarkan tingkat keberhasilan suatu program dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan, serta melihat proses internal organisasi dan kemampuan adaptasi terhadap perubahan.

Berdasarkan teori tersebut, efektivitas diukur melalui tiga indikator utama, yaitu:

1) Pencapaian tujuan, yang berkaitan dengan keberhasilan Program SIPOLA dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik;
2) Integrasi, yang berkaitan dengan koordinasi antar aparatur serta komunikasi dengan masyarakat dalam pelaksanaan program;
3) Adaptasi, yang berkaitan dengan kemampuan aparatur dan masyarakat dalam menyesuaikan diri dengan sistem pelayanan berbasis digital.

Berdasarkan indikator tersebut, disusun desain operasional penelitian sebagai pedoman dalam proses pengumpulan dan analisis data di lapangan.

Tabel 3.2
Desain Operasional Penelitian

Variabel	Sub Variabel	Indikator
Efektivitas (Duncan dalam Pohan, 2021:188)	1. Pencapaian Tujuan	1. Kecepatan pelayanan 2. Kemudahan pelayanan 3. Ketepatan waktu pelayanan
	2. Integrasi	1. Koordinasi 2. Sosialisasi 3. Komunikasi

Variabel	Sub Variabel	Indikator
	3. Adaptasi	1. Kemampuan aparatur 2. Kemampuan masyarakat 3. Penyesuaian pelayanan

Sumber: Diolah Penulis (2026)

F. Teknik Pengumpulan Data

Menurut (Sugiyono, 2017:104) Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang diterapkan.

Sehubungan dengan penelitian kualitatif, pengumpulan data dilakukan pada *natural setting* (kondisi yang alamiah), sumber data primer dan teknik pengumpulan data lebih banyak pada observasi berperan serta *(participant observation)*, wawancara mendalam *(in depth interview)* dan dokumentasi. Teknik pengumpulan data kualitatif dalam penelitian ini diantaranya yaitu:

1. Observasi

   Observasi adalah pengamatan dan pencatatan secara siistematik terhadap unsur-unsur yang tampak dalam suatu gejalagejala dalam objek penelitian.

2. Wawancara

   Wawancara adalah metode pengambilan data cara menanyakan sesuatu kepada seseorang yang menjadi informan atau responden. Caranya adalah dengan bercakap-cakap secara tatap muka.

3. Dokumentasi

SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI STIA AMUNTAI

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data dan informasi melalui pencairan dan penemuan bukti-bukti.

G. Teknik Analisis Data

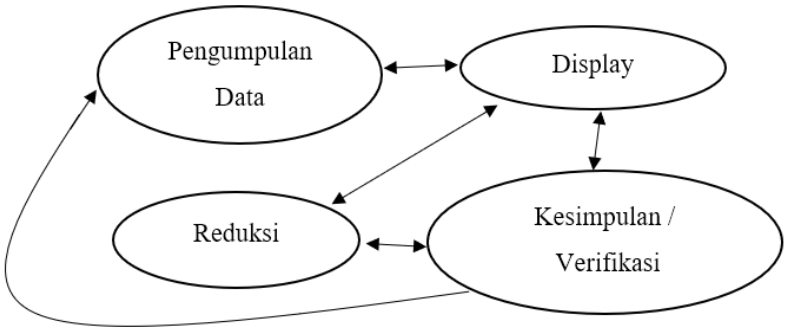
Menurut (Sugiyono, 2017:131) analisa data kualitatif bersifat induktif, yaitu suatu analisa berdasarkan data yang diperoleh, selanjutnya dikembangkan menjadi hipotesis. Berdasarkan hipotesis yang dirumuskan berdasar data tersebut, selanjutnya dicarikan lagi secara berulang-ulang sehingga dapat disimpulkan apakah hipotesis tersebut diterima atau ditolak berdasarkan data yang terkumpul. Bila berdasarkan data yang dapat dikumpulkan data yang dapat dikumpulkan secara berulang- ulang dengan teknik triangulasi, ternyata hipotesis dapat diterima, maka hipotesis tersebut berkembang menjadi teori.

Dengan menggunakan teknik analisis data model Miles dan Huberman, penelitian ini mampu mengolah data secara sistematis melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Proses analisis dilakukan secara berkelanjutan hingga diperoleh data yang valid dan konsisten, sehingga dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai efektivitas Program SIPOLA berdasarkan indikator pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi.

SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI STIA AMUNTAI

Gambar 3.1

Komponen Analisis Data



Teknik analisis ini juga digunakan untuk mendapatkan suatu gambaran yang jelas maupun tepat dan berkaitan dengan pokok permasalahan yang diteliti yaitu Efektivitas Program SIPOLA (Sistem Pelayanan Online Langsung Ambil) Pada Kantor Kecamatan Daha Selatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan.

1. Reduksi Data

   Reduksi data merupakan proses merangkum, memilih, dan memfokuskan data pada hal-hal yang penting sesuai dengan fokus penelitian. Pada tahap ini, data yang diperoleh dari lapangan disederhanakan agar lebih terarah dan sesuai dengan kebutuhan analisis.

   Menurut Sugiyono (2017:135–137), reduksi data merupakan proses berpikir yang membutuhkan ketelitian dan pemahaman yang mendalam, karena peneliti harus menentukan data mana yang relevan dan mana yang tidak relevan dengan fokus penelitian. Dalam penelitian ini, reduksi data dilakukan untuk memfokuskan informasi terkait efektivitas program SIPOLA berdasarkan indikator yang telah ditentukan.

2. Penyajian Data (*Display*)

Setelah Setelah data direduksi, langkah selanjutnya adalah penyajian data. Penyajian data dilakukan agar data yang telah dipilih dapat tersusun secara sistematis sehingga mudah dipahami dan dianalisis.

Menurut Sugiyono (2017:137), penyajian data dalam penelitian kualitatif dapat berupa uraian naratif, tabel, bagan, atau hubungan antar kategori. Dalam penelitian ini, penyajian data lebih banyak menggunakan bentuk deskripsi naratif yang menggambarkan kondisi efektivitas SIPOLA di lapangan berdasarkan hasil wawancara dan observasi.

3. Penarikan Kesimpulan

Tahap terakhir dalam analisis data adalah penarikan kesimpulan. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif bersifat dinamis, artinya dapat berubah sesuai dengan data yang ditemukan di lapangan.

Menurut Sugiyono (2017:141–142), kesimpulan dalam penelitian kualitatif dapat berupa temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada, atau berupa gambaran yang lebih jelas terhadap suatu fenomena. Dalam penelitian ini, penarikan kesimpulan dilakukan untuk menjawab rumusan masalah terkait efektivitas program SIPOLA berdasarkan hasil analisis data di lapangan.

H. Uji Kredibilitas Data

Uji kredibilitas data atau kepercayaan terhadap data hasil penelitian kualitatif ini antara lain dilakukan dengan perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan dalam penelitian, triangulasi, diskusi dengan teman

sejawat, analisis kasus negatif, menggunakan bahan referensi, dan *membercheck*.

1. Perpanjangan Pengamatan

   Dalam perpanjangan pengamatan untuk menguji kredibilitas data penelitian ini, difokuskan pada pengujian terhadap data yang telah diperoleh, apakah data diperoleh itu setelah di cek kembali ke lapangan benar atau tidak. Bila setelah di cek kembali kelapangan data sudah benar berarti kredibel, maka waktu perpanjangan pengamatan dapat diakhiri.

2. Meningkatkan Ketekunan

   Meningkatkan ketekunan dilakukan dengan melakukan pengamatan lebih cermat dan berkesinambungan, lebih teliti dan tekun dalam melakukan analisis data agar kesulitan dapat diatasi. Dalam melakukan penelitian ini peneliti sering turun ke lapangan dan mencari data yang benar dan valid dari berbagai sumber yang ada di lingkungan tempat peneliti melakukan penelitian.

3. Triangulasi

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

4. Menggunakan Bahan Referensi

   Bahan referensi disini adalah adanya pendukung untuk membuktikan data yang telah ditemukan oleh peneliti. Sebagai contoh, data hasil wawancara perlu didukung dengan adanya rekaman wawancara.

SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI STIA AMUNTAI

5. Mengadakan *Membercheck*

Membercheck 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 pemberi data berarti data tersebut valid, sehingga semakin kredibel/dipercaya, tetapi apabila data yang ditemukan peneliti dengan berbagai penafsirannya tidak disepakati oleh pemberi data, maka peneliti perlu melakukan diskusi dengan pemberi data, dan apabila perbedaan nya tajam maka peneliti harus merubah temuannya dan harus menyesuaikan dengan apa diberikan oleh pemberi data.

SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI
STIA AMUNTAI