

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Sekolah Luar Biasa Negeri Balangan (SLBN Balangan) Kabupaten Balangan yang berlokasi di Paringin Kota, Kecamatan Paringin, Kabupaten Balangan, Kalimantan Selatan 71616.

B. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang diambil penulis adalah pendekatan penelitian kualitatif, penelitian kualitatif merupakan pendekatan untuk mengumpulkan data yang bersifat mendalam dan bukan angka, yang memberikan kesempatan kepada peneliti untuk memahami secara lebih rinci pengalaman manusia serta fenomena. Pendekatan ini tekanan pada pemahaman kompleksitas perilaku manusia dan makna yang diberikan oleh individu terhadap pengalaman mereka. Dengan menggunakan teknik seperti wawancara, diskusi kelompok, dan observasi, penelitian kualitatif bertujuan menggali cara-cara dimana individu memandang, menafsirkan, serta berinteraksi dalam konteks sosial mereka. Secara deskripsi, peneliti mengumpulkan dan menggambarkan data guna menemukan pola atau tema dalam perilaku, sudut pandang, atau hubungan antar individu.

Sugiyono, 2023 dalam buku Basiroen V, J, *et al* (2024:14-15), penelitian kualitatif adalah pendekatan penelitian yang berfokus pada pemahaman fenomena atau pengalaman manusia dari perspektif mereka yang terlibat dalam fenomena tersebut. Pendapat lain dari Rijal Fadli, 2021 pendekatan ini menggunakan data non-numerik seperti wawancara, observasi, dan analisis

dokumen untuk menggali makna, pola, atau tema yang muncul dari konteks sosial atau budaya tertentu.

C. Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang penulis ambil dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian dengan tipe deskriptif merupakan sebuah metode penelitian yang berusaha menggambarkan dan menginterpretasi objek sesuai dengan apa adanya. Peneliti tidak melakukan manipulasi variabel dan juga tidak melakukan kontrol terhadap variabel penelitian. Data yang dilaporkan merupakan data yang diperoleh peneliti apa adanya sesuai dengan kejadian yang sedang berlangsung saat itu. Peristiwa yang terjadi secara alami memungkinkan peneliti mengetahui sekaligus menjawab pertanyaan penelitian. Penulis memilih tipe penelitian ini karena memungkinkan penulis untuk melakukan eksplorasi mendalam terhadap fenomena yang terjadi pada subjek atau objek tertentu dalam konteks yang nyata.

D. Data dan Sumber Data Penelitian

Di dalam penelitian ini, penulis menggunakan sumber data primer dan data sekunder, yaitu:

1. Data

a. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari sumbernya di lapangan. Dalam penelitian ini, data primer diperoleh melalui wawancara, observasi, dan alat pengumpulan data lain yang berkaitan dengan pelayanan di SLBN Balangan. Data yang diikutsertakan secara langsung dalam penelitian mencakup informasi

dari Ibu Kepala Sekolah, guru mata pelajaran kurikulum, guru Anak Berkebutuhan Khusus (ABK), serta orang tua dari ABK.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan jenis data penelitian yang diperoleh secara tidak langsung oleh peneliti melalui perantara. Hal ini menunjukkan bahwa peneliti berposisi sebagai pihak kedua karena data tersebut tidak dikumpulkan secara langsung. Data sekunder bisa berasal dari sumber kedua, ketiga, atau lebih, sehingga bukan berasal langsung dari sumber utama. Adapun data sekunder yang dikumpulkan oleh penulis dalam penelitian ini meliputi dokumen dari tempat penelitian, buku-buku, dan bahan-bahan lain yang relevan dengan objek penelitian

2. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini tidak dimaksudkan untuk mewakili keseluruhan populasi, melainkan lebih cenderung mewakili inventarisasi yang ada. Penelitian kualitatif sangat berkaitan dengan konteksnya, sehingga pengambilan sampel dilakukan dengan tujuan mengumpulkan sebanyak mungkin informasi dari berbagai sumber dan konstruksi yang beragam. Selain itu, pengambilan sampel juga dilakukan dengan cara *purposive sampling* untuk mendapatkan dasar dan rencana teori yang akan dikembangkan.

Penelitian kualitatif tidak menggunakan sampel secara acak (*random sampling*) seperti dalam penelitian kuantitatif karena tujuannya bukan untuk melakukan generalisasi. Oleh karena itu, dalam penelitian ini, peneliti melakukan penarikan sampel dengan cara *purposive sampling* untuk

mendukung pengumpulan dan pengelompokan data yang diperoleh dari informan.

Sugiyono (2021:61) dalam Imam M (2021:111-112) *Purposive sampling*, atau bertujuan sampel, merupakan teknik penentuan sampel yang didasarkan pada pertimbangan khusus. Teknik ini biasanya digunakan untuk memilih *key informan*, dimana pemilihan dilakukan dengan alasan tertentu agar tujuan penelitian dapat tercapai secara maksimal.

Dengan demikian informan yang akan dijadikan sebagai sumber data dalam penelitian ini bisa dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3. 1
Informan Penelitian

No	Nama	Jabatan
1.	Jurnalis S.Pd, M.Pd.	Wakil Kepala Sekolah SLBN Balangan
2.	Dwi Endrawati, S.Pd	Guru Kelas
3.	Siska Amilia, S.Pd	Guru Kelas
4.	Salma Nurmala, S.Pd	Guru Kelas
5.	Ririn Nawiyah, S.Pd	Guru Kelas
6.	Lisa Lestari	Staf Administrasi
7.	Rudianor	Staf Administrasi
8.	Nurul Hasanah	Orang Tua Siswa SLBN Balangan
9.	Mahriati	Orang Tua Siswa SLBN Balangan

10.	Usvatinah	Orang Tua Siswa SLBN Balangan
	Jumlah	10

Sumber: Diolah Peneliti Tahun 2025

E. Desain Operasional Penelitian

Untuk menghasilkan kualitas penelitian yang baik, peneliti harus menyusun desain penelitian yang mengacu pada landasan teori dan aspek-aspek yang akan diteliti. Penelitian ini, yang membahas kualitas pelayanan pendidikan di Sekolah Luar Biasa Negeri Balangan (SLBN Balangan) Kecamatan Paringin Kabupaten Balangan, menggunakan teori Parasuraman, Zeithaml, dan Berry sebagaimana dijelaskan dalam buku Helpiastuti S.B, *et al* (2025:160). Fenomena yang dikaji dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan pendidikan di SLBN Balangan tersebut.

Desain operasional penelitian Ini menjelaskan secara rinci variabel-variabel yang menjadi fokus penelitian.

Tabel 3. 2
Desain Operasional Penelitian

Variabel	Sub Variabel	Indikator
Kualitas Pelayanan menurut Parasuraman, Zithaml dan Berry dalam Helpiastuti S.B, <i>et al</i> (2025:160).	<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	1. Ketersediaan sarana prasarana 2. Kondisi sarana prasarana
	<i>Reliability</i> (Keandalan)	1. Konsistensi pelayanan 2. Ketepatan waktu 3. Keakuratan pelayanan

		yang diberikan
	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	1. Kesigapan dalam melayani 2. Kesiapan memberikan bantuan
	<i>Assurance</i> (Jaminan Keamanan)	1. Kompetensi/Keahlian 2. Keamanan dan Perlindungan
	<i>Empathy</i> (Empati)	1. Perhatian terhadap anak didik 2. Memahami kebutuhan anak didik

Sumber: Diolah Peneliti Tahun 2025

F. Teknik Pengumpulan Data

1. Teknik Observasi (Pengamatan)

Observasi merupakan dasar dari seluruh pengetahuan. Para ilmuwan hanya dapat bekerja berdasarkan data atau fakta nyata yang diperoleh melalui observasi. Data dikumpulkan dengan menggunakan berbagai alat canggih, bahkan hingga untuk mengamati benda-benda yang sangat kecil seperti proton dan partikel subatomik. Meskipun objek tersebut sangat kecil, observasi dapat dilakukan dengan jelas berkat teknologi yang maju.

Observasi merupakan metode ilmiah yang digunakan untuk mengumpulkan data melalui pengamatan langsung terhadap objek atau fenomena yang diteliti. Pengamatan ini dilakukan secara cermat dan sistematis dengan tujuan memperoleh data yang akurat serta dapat dipertanggungjawabkan. Aktivitas observasi meliputi proses melihat, mencatat, menghitung, mengukur, dan merekam peristiwa atau kejadian yang berlangsung di lapangan, sehingga data hasil observasi menjadi dasar bagi ilmuwan dalam melakukan penelitian berdasarkan fakta yang diperoleh dari pengamatan tersebut.

2. Wawancara

Menurut Esterberg dalam Sugiyono (2022:497) mendefinisikan interview sebagai berikut "*meeting of two persons to exchange information and idea through question and responses, resulting in communication and joint construction of meaning about a particular topic*", Wawancara adalah merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, tetapi juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam. Teknik pengumpulan data ini mendasarkan diri pada laporan tentang diri sendiri atau self-report, atau setidaknya pada pengetahuan dan atau keyakinan pribadi.

Wawancara adalah kegiatan tanya jawab antara dua orang atau lebih. Pewawancara disebut interview sedangkan orang yang diwawancarai disebut interview. Metode wawancara bisa dilakukan secara langsung (personal interview) maupun tidak langsung (telephone atau email interview).

Dalam penelitian kualitatif, sering menggabungkan teknik observasi Partisipatif dengan wawancara mendalam. Selama melakukan observasi, peneliti juga melakukan interview kepada orang-orang ada di dalamnya.

Dalam hal ini, wawancara yang dilakukan oleh peneliti yaitu melakukan tanya jawab dengan responden penelitian menyangkut hal-hal yang berkaitan dengan kualitas pelayanan pendidikan pada sekolah luar biasa negeri Balangan.

3. Dokumentasi

Dokumentasi berasal dari kata "dokumen yang berarti barang-barang tertulis. Metode dokumentasi adalah cara pengumpulan data dengan mencatat data-data yang sudah ada sebelumnya. Metode ini tergolong lebih mudah dibandingkan metode pengumpulan data lain. Teknik pengumpulan data melalui dokumentasi dilakukan dengan memperoleh data dari dokumen-dokumen yang ada.

Sugiyono (2015) dalam buku Hardani, *et al* (2020:149-150) d dokumen adalah catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen dapat berupa tulisan, gambar, atau karya monumental seseorang. Contoh dokumen tulisan antara lain catatan harian, sejarah hidup (life histories), cerita, biografi, peraturan, dan kebijakan. Sedangkan dokumen berbentuk

gambar misalnya foto, gambar bergerak, sketsa, dan lain sebagainya. Studi dokumen biasanya digunakan sebagai pelengkap metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.

G. Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan selama proses pengumpulan data dan juga setelah pengumpulan data selesai dalam periode tertentu. Saat melakukan wawancara, peneliti sudah mulai menganalisis jawaban dari responden.

Menurut Huberman dalam Sugiyono (2021:517) mengemukakan bahwa, aktivitas analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung terus-menerus hingga data mencapai kejenuhan. Tahapan dalam analisis data tersebut meliputi pengurangan data (reduksi data), penyajian data (display data), dan penarikan kesimpulan atau verifikasi (penarikan kesimpulan/verifikasi).

Dalam pelaksanaan di lapangan, data yang diperoleh jumlahnya sangat banyak sehingga harus dicatat secara cermat dan rinci. Semakin lama peneliti berada di lapangan, justru data yang dikumpulkan semakin banyak, kompleks, dan rumit, sehingga perlu segera dilakukan analisis.

1. Reduksi data (*data reduction*)

Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, sehingga perlu dicatat dengan cermat dan rinci. Seperti telah dijelaskan, semakin lama peneliti berada di lapangan, maka jumlah data yang dikumpulkan menjadi semakin banyak, kompleks, dan rumit. Oleh karena itu, analisis data harus segera dilakukan melalui proses reduksi data.

Reduksi data berarti merangkum, memilih, dan memfokuskan pada hal-hal yang pokok dan penting, serta mencari tema dan pola yang ada. Dengan begitu, data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan memudahkan peneliti dalam pengumpulan data selanjutnya serta pencarian data jika diperlukan.

Proses reduksi data juga dapat dibantu dengan menggunakan peralatan elektronik seperti komputer, dengan memberikan kode pada aspek-aspek tertentu

2. Penyajian data (*Data Display*)

Setelah data terkumpul, langkah selanjutnya adalah menyajikan data tersebut. Dalam penelitian kuantitatif, penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk tabel, grafik, diagram lingkaran (*pie chart*), piktogram, dan sejenisnya. Dengan penyajian data tersebut, informasi akan terorganisasi dan tersusun dalam pola hubungan tertentu, sehingga memudahkan pemahaman. Sedangkan dalam penelitian kualitatif, penyajian data dapat berupa uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart, dan bentuk lainnya

3. Penyimpulan dan Verifikasi

Menurut Miles and Huberman dalam buku sugiyono (2021:524) tahapan selanjutnya adalah kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dibuat masih bersifat sementara dan dapat berubah jika tidak ditemukan bukti yang kuat untuk mendukungnya pada tahap pengumpulan data berikutnya. Namun, jika kesimpulan awal tersebut didukung oleh bukti

yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan untuk mengumpulkan data, maka kesimpulan tersebut dapat dipertahankan

H. Uji Kredibilitas Data

Uji kredibilitas data dapat dilakukan dengan cara perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan dalam penelitian, triangulasi, diskusi dengan teman sejawat, analisis kasus negatif dan *member check* Sugiyono, (2021: 562-570).

1. Perpanjangan Pengamatan

Peneliti kembali ke lapangan untuk mengobservasi dan melakukan wawancara dengan sumber data, baik yang sudah maupun yang baru ditemukan. Melalui perluasan pengamatan ini, hubungan antara peneliti dan narasumber semakin erat dan akrab, sehingga tercipta keterbukaan dan saling percaya yang memperdalam pemahaman terhadap data di lapangan.

2. Meningkatkan Ketekunan

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 kembali apakah data yang telah ditemukan itu salah atau tidak.

3. Triangulasi

Triangulasi merupakan metode pengecekan data dengan memanfaatkan berbagai sumber, cara, dan waktu pengumpulan yang berbeda. Dengan demikian, triangulasi meliputi triangulasi sumber, teknik pengumpulan data, dan waktu pengumpulan data.

4. Menggunakan bahan referensi

Penggunaan bahan referensi berfungsi sebagai pendukung atau pembandingan untuk membuktikan keabsahan data yang telah ditemukan oleh peneliti. Bahan referensi tersebut diperoleh dari foto, rekaman, dan dokumen autentik.

5. Mengadakan *Member Check*

Pengecekan anggota dilakukan peneliti dengan membandingkan data yang diperoleh dengan data dari pemberi informasi untuk mengetahui sejauh mana kesetujuan antara keduanya. Jika data yang ditemukan oleh peneliti disetujui oleh pemberi data, maka data tersebut dianggap valid dan semakin dapat dipercaya. Namun jika terdapat ketidaksesuaian antara peneliti data dan penafsiran pemberi data, peneliti perlu melakukan diskusi untuk mengkaji perbedaan tersebut. Bila perbedaan itu signifikan, peneliti harus menyesuaikan temuannya agar sesuai dengan data yang diberikan oleh pemberi informasi.