

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat atau objek untuk diadakan suatu penelitian. Lokasi penelitian ada di Kantor Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Hulu Sungai Utara. Peneliti mengambil lokasi penelitian tersebut karena sesuai dengan permasalahan yang peneliti ambil dan juga lokasi tersebut memiliki semua aspek pendukung agar penelitian dapat berjalan dengan baik.

B. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Menurut menurut Sugiyono (2022:9) mengatakan bahwa metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti sebagai instrument kunci.

C. Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian studi deskriptif survei menurut Suharsimi Arikuntu (2019:151) “Studi deskriptif survey yaitu mengumpulkan data sebanyak-banyaknya mengenai faktor-faktor yang merupakan pendukung kemudian menganalisis faktor-faktor tersebut. Jadi yang menjadi obyek permasalahan dalam penelitian adalah berkenaan dengan penelitian.

D. Data dan Sumber Data

a. Data Primer

Karsadi (2022:77) mengatakan bahwa data primer adalah merupakan data utama yang diperoleh dan berasal dari informan.

Data primer pada penelitian ini adalah informan yang sudah dipilih, pemilihan informan tersebut dinilai dari wawasan dan pengetahuannya terhadap permasalahan-permasalahan pada tempat penelitian.

b. Data Sekunder

Karsadi (2022:77) mengatakan data sekunder yaitu data yang diperoleh sumber kedua atau sumber dari hasil penelitian atau pengumpulan data dari orang lain lembaga tertentu.

Data Sekunder adalah data penunjang atau pelengkap yang meliputi: gambaran umum lokasi penelitian yang berhubungan dengan pelayanan Tugas Belajar Maandiri Pegawai Negeri Sipil untuk melanjutkan pendidikan ke jenjang yang tinggi pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Hulu Sungai Utara.

2. Sumber Data

Sumber data dipilih secara *Purposive Sampling* (bertujuan). *Purposive Sampling* (bertujuan) adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini misalnya orang tersebut yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi objek atau situasi yang diteliti.

Menurut Karsadi (2022:73) Informan penelitian adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar belakang penelitian. Informan merupakan orang yang benar-benar mengetahui permasalahan yang akan diteliti, informan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

Tabel 3.1
Nama-Nama Informan

No	N a m a	Jabatan	Keterangan
1	Drs. Rakhmadi Permana, M.A P	Kepala Badan Kepegwaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia	1 Orang
2	Hafizatunnisa, SSTP	Kepala Bidang Pengembangan Kompetensi Aparatur	1 Orang
4	Winda Fitriani, S. Sos	Penelaah Teknis Kebijakan	1 Orang
5	Sri AnaYulianti, S. Pd	Penelaah Teknis Kebijakan	1 Orang
6	Haris Fadillah	Pengadministrasi Perkantoran	1 Orang
7	Nurul Hikmah, S. Kom	Analisis Sumber Daya Manusia	1 Orang
Total			7 Orang

Sumber: Diolah peneliti, 2025

E. Desain Operasional Penelitian

Sugiyono (2019:222) Dalam penelitian kualitatif, yang menjadi instrument atau alat penelitian adalah peneliti itu sendiri, oleh karena itu peneliti sebagai instrument juga harus di validasi seberapa jauh peneliti kualitatif siap terjun ke lapangan. Supaya mempermudah dan memfokuskan masalah penelitian maka disusunlah kisi-kisi pertanyaan berdasarkan indikator variabel penilitan.

Penelitian ini menggunakan dimensi-dimensi pelayanan menurut Parasuraman & Berry dalam Muhammad Fitri Rahmadana, dkk (2020:93- 94) adalah sebagai berikut ini :

1. *Tangibles* atau bukti fisik, yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Yang meliputi fasilitas (gedung, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.
2. *Reliability* atau keandalan, yaitu kemampuan organisasi untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.
3. *Responsiveness* atau ketanggapan, yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi negatif dalam kualitas pelayanan.
4. *Assurance* atau jaminan dan kepastian, yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain, komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompeten (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).
5. *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupa memahami keinginan konsumen. Di mana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Tabel 3.2
Desain Operasional Penelitian

Variabel	Sub Variabel	Indikator
Dimensi - Dimensi Pelayanan Menurut Parasuraman & berry dalam Muhammad Fitri Rahmadana, dkk (2020:93-94)	1. <i>Tangibel .</i>	a) Sarana/Prasarana b) Penampilan Pegawai c) Lingkungan Pendukung
	2. <i>Reability.</i>	a) Pelayanan yang dijanjikan, b) Pelayanan yang diberikan
	3. <i>Responsiveness.</i>	a) Pelayanan cepat, b) Menyampaikan informasi dengan jelas,
	4. <i>Assurance.</i>	a) Etika pelayanan, b) Pengetahuan Pegawai, menumbuhkan rasa percaya pelanggan
	5. <i>Emphaty.</i>	a) Perhatian Tulus b) Memahami Keinginan penerima layanan.

F. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2022:224) Teknik pengumpulan data merupakan langkah paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang diterapkan. Adapun teknik pengumpulan data adalah sebagai berikut :

1. Wawancara/Interview

Esterbeg dalam Sugiyono (2022:231) Wawancara merupakan pertemuan dua orang lebih untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya

jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topic tertentu.

2. Obsevasi

Nasution dalam Sugiyono (2022:226) menyatakan bahwa, observasi adalah dasar dari semua ilmu pengetahuan. Para ilmuan hanya dapat bekerja berdasarkan data, yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh melalui observasi. Data itu dikumpulkan dan sering dengan bantuan berbagai alat yang sangat canggih.

3. Dokumen/Dokumentasi

Sugiyono (2022:240) Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan, ceritera, biografi, peraturan, kebijakan.

G. Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono (2022:246) Analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu, dilakukan melalui tahap- tahap sebagai berikut:

1. Kondensasi Data

Kondensasi data adalah proses penyederhanaan data dengan cara menghilangkan atau mengurangi informasi yang tidak penting atau redundan. Metode ini sering digunakan dalam analisis data untuk mempercepat proses analisis, mengurangi kompleksitas, dan memudahkan pemahaman hasil.

2. Penyajian Data

Sugiyono (2022:249) setelah data direduksi maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data, dengan mendisplaykan data maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut.

3. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan sebagai dari satu kegiatan dari konfigurasi yang utuh. kesimpulan diverifikasi selama penelitian berlangsung. Berverifikasi merupakan tinjauan ulang pada catatan-catatan lapangan dengan peninjauan kembali sebagai upaya untuk menetapkan salinan suatu temuan dalam seperangkat data yang lain. Singkatnya, makna- makna yang muncul dari data harus diuji kebenarannya, kekokohnya dan kecocokannya yakni yang merupakan validasinya.

H. Uji Kredibilitas

Menurut Sugiyono (2022:270) Uji kredibilitas data atau dapat kepercayaan terhadap data hasil penelitian kualitatif antara lain dilakukan dengan perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan dalam penelitian, triangulasi, trigulasi, diskusi dengan teman sejawat, analisis kasus negatif dan *member check*.

1. Perpanjangan Pengamatan

Dengan perpanjangan pengamatan berarti peneliti kembali ke lapangan, melakukan pengamatan, wawancara lagi dengan sumber data yang pernah ditemui maupun yang baru. Dengan perpanjangan pengamatan ini berarti hubungan peneliti dengan narasumber akan semakin

terbentuk *raport*, semakin akrab (tidak ada jarak lagi), semakin terbuka, saling mempercayai 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, maka peneliti dapat melakukan pengecekan kembali apakah data yang telah ditemukan itu salah atau tidak. Demikian juga dengan meningkatkan ketekunan, maka peneliti dapat memberikan deproposal penelitian data yang akurat dan sistematis tentang apa yang diamati.

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. Triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Triangulasi teknik untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Triangulasi waktu dilakukan dengan cara melakukan pengecekan dengan wawancara, observasi atau teknik lain dalam waktu atau situasi yang berbeda. Triangulasi dapat juga dilakukan dengan cara mengecek hasil penelitian dari tim peneliti lain yang diberi

tugas melakukan pengumpulan data.

4. Menggunakan bahan referensi

Yang dimaksud bahan referensi di sini adalah adanya pendukung untuk membuktikan data yang telah ditemukan oleh peneliti. Contoh, data hasil wawancara perlu didukung dengan adanya rekaman wawancara. Data tentang interaksi manusia, atau gambaran suatu keadaan perlu didukung oleh foto-foto. Alat-alat bantu perekam data dalam penelitian kualitatif (kamera, *handycam*, alat rekam suara) sangat diperlukan untuk mendukung kredibilitas data yang telah ditemukan oleh peneliti.

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 para 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, apabila perbedaannya tajam maka peneliti harus mengubah temuannya dan menyesuaikan dengan apa yang diberikan oleh pemberi data. Jadi tujuan *membercheck* adalah agar informasi yang diperoleh dan akan digunakan dalam penulisan laporan sesuai dengan apa yang dimaksud sumber data atau informan.