

BAB III

METODELOGI PENELITIAN

A. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif untuk menggali fenomena secara mendalam dan holistik terkait akuntabilitas pelayanan publik aparatur peradilan dalam meningkatkan Zona Integritas pada Pengadilan Tinggi Agama Bandung. Pemilihan metode ini didasarkan pada paradigma post-positivisme, di mana peneliti berperan sebagai instrumen utama dalam mengumpulkan data pada setting alamiah objek penelitian, sehingga memungkinkan interpretasi yang kaya terhadap makna, proses, dan dinamika implementasi kebijakan yang kompleks. Berbeda dengan paradigma kuantitatif, pendekatan kualitatif menekankan triangulasi data melalui wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan analisis dokumen, dengan penyajian hasil berupa narasi deskriptif yang komprehensif untuk menghasilkan pemahaman substantif (Sugiyono, 2013).

Menurut (Sugiyono, 2013) menyatakan bahwa dalam penelitian kualitatif instrumennya adalah orang atau human instrument, yaitu peneliti itu sendiri. Untuk dapat menjadi instrument, maka peneliti harus memiliki teori dan wawasan yang luas, sehingga mampu bertanya, menganalisis, memotret, dan menkontruksi situasi sosial yang diteliti menjadi lebih jelas dan bermakna. Untuk mendapatkan pemahaman yang lebih luas dan mendalam terhadap situasi sosial yang diteliti, maka teknik pengumpulan data secara gabungan atau simultan. Analisis data yang dilakukan bersifat induktif berdasarkan fakta-fakta yang ditemukan di lapangan dan kemudian dikondruksikan menjadi hipotesis atau teori. Metode kualitatif digunakan untuk mendapatkan data yang mendalam, suatu data yang mengandung makna.

B. Jenis dan Sumber Data

Menurut (Sugiyono, 2013) , sumber data dalam penelitian kualitatif dibedakan menjadi data primer dan data sekunder, berdasarkan cara memperolehnya. Kedua jenis data tersebut digunakan secara bersamaan untuk memperoleh gambaran yang utuh dan

mendalam mengenai objek penelitian. Penggunaan lebih dari satu jenis data juga bertujuan untuk meningkatkan keakuratan dan keabsahan hasil penelitian.

1. Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari sumber utama yang memberikan informasi kepada peneliti. Data ini dikumpulkan melalui interaksi langsung dengan informan yang terlibat dalam aktivitas yang diteliti. Oleh karena itu, data primer bersifat aktual, kontekstual, dan mencerminkan kondisi nyata yang terjadi di lapangan.

Sumber data primer yang diperoleh secara langsung dari sumber utama dilapangan oleh peneliti. Teknik pengumpulan data primer yang digunakan yaitu Wawancara, Observasi, dan dokumentasi. Dalam penelitian kualitatif disebut sebagai informan. Informan dipilih karena dianggap memiliki pengetahuan, pengalaman, dan keterlibatan langsung terhadap fenomena yang diteliti. Informasi yang diperoleh dari informan menjadi sumber utama dalam proses analisis data, sehingga pemilihan informan harus dilakukan secara cermat dan sesuai dengan fokus penelitian.

2. Data sekunder merupakan data yang tidak diperoleh secara langsung dari sumber utama, melainkan melalui dokumen dan bahan tertulis yang relevan. Data sekunder berfungsi untuk melengkapi, memperkuat, serta memverifikasi data primer agar hasil penelitian lebih akurat dan dapat dipertanggungjawabkan. Adapun sumber data sekunder dalam penelitian ini meliputi, dokumen resmi lembaga, arsip dan laporan kegiatan, peraturan perundang-undangan dan kebijakan tertulis, buku, jurnal ilmiah, dan hasil penelitian terdahulu, data pendukung lain yang relevan dengan fokus penelitian.

C. Teknik Pengumpulan Data

Menurut (Sugiyono, 2013) , teknik pengumpulan data dalam penelitian kualitatif dilakukan pada kondisi alamiah (natural setting) dan dapat menggunakan berbagai teknik secara bersamaan. Penggunaan berbagai teknik pengumpulan data bertujuan untuk memperoleh data yang lebih kaya, mendalam, dan valid melalui proses triangulasi.

1. Observasi, yaitu pengamatan secara langsung terhadap aktivitas dan proses yang berkaitan dengan fokus penelitian. Observasi dilakukan untuk memperoleh gambaran nyata mengenai kondisi lapangan serta perilaku subjek penelitian

dalam menjalankan aktivitasnya. Melalui observasi, peneliti dapat memahami fenomena secara langsung tanpa perantara.

2. Wawancara, yang dilakukan secara mendalam kepada informan yang telah ditentukan. Wawancara bertujuan untuk menggali informasi mengenai pengalaman, pandangan, dan pemahaman informan terkait fenomena yang diteliti. Teknik ini memungkinkan peneliti memperoleh data yang bersifat subjektif namun kaya akan makna.

Tabel 3. 1 Daftar Informan Wawancara

No	Nama Inisial	Jabatan	Jenis
1.	SB	Ketua Tim Zona Integritas	Informasi Kunci
2.	IY	Kordinator Area Penguatan Pelayanan Publik	Informansi Utama
3.	SD	Petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)	Informasi Pendukung
4.	AJ	Masyarakat	Informasi Pendukung
5.	NS	Masyarakat	Infomasi Pendukung

Sumber: Diolah Peneliti (2026)

Menurut (Engkus & Syamsir, 2021) bahwa informan penelitian adalah individu yang memberikan data, informasi, atau pandangan dalam proses pengumpulan data, terutama dalam penelitian kualitatif. Mereka biasanya dipilih karena memiliki pengalaman langsung, pengetahuan mendalam, atau posisi tertentu yang relevan dengan topik penelitian. Informan dapat berupa warga, pejabat, tokoh masyarakat, atau siapa pun yang dianggap mampu memberikan informasi penting terkait objek studi.

Informan penelitian dibagi menjadi 3(tiga) kategori: (1) Informan kunci, adalah yang mengetahui/memahami secara konseptual/kebijakan. (2) Informan Utama adalah yang mengetahui/memahami secara teknis operasional;(3) Informan pendukung, adalah yang menerima/pengguna kebijakan.

Penulisan nama informan digunakan nama inisial, nama samaran, atau kode dalam menyebut informan dilakukan demi menjaga kerahasiaan identitas dan perlindungan etis terhadap subjek penelitian. Beberapa alasan utama adalah:

1. Menjaga Privasi dan Keamanan: Informasi yang diberikan bisa bersifat sensitif, sehingga menyebut nama asli dapat menimbulkan risiko sosial, profesional, atau bahkan hukum bagi informan.
2. Kepatuhan Etika Penelitian: Standar etika dalam penelitian mensyaratkan adanya informed consent dan upaya melindungi identitas partisipan agar mereka merasa aman dan nyaman saat memberikan informasi.
3. Mencegah Konflik atau Stigma Sosial: Dalam konteks pemerintahan, kebijakan publik, atau isu kontroversial, identitas asli bisa menimbulkan konflik internal atau eksternal jika diketahui pihak lain.
4. Memberikan Ruang Kebebasan Bersuara: Informan cenderung lebih jujur dan terbuka apabila yakin identitasnya tidak akan diungkapkan secara langsung.
3. Dokumentasi, yaitu pengumpulan dokumen, arsip, dan bahan tertulis lain yang relevan dengan penelitian. Data dokumentasi digunakan untuk melengkapi dan memperkuat data hasil observasi dan wawancara, sehingga informasi yang diperoleh menjadi lebih lengkap dan dapat diverifikasi.

D. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan mengacu pada prosedur analisis data kualitatif sebagaimana dikemukakan oleh (Sugiyono, 2013). Analisis data dalam penelitian kualitatif merupakan proses yang dilakukan secara sistematis untuk mencari dan menyusun data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Proses analisis data dilakukan secara berkesinambungan sejak tahap pengumpulan data hingga tahap penarikan kesimpulan. Hal ini bertujuan agar data yang diperoleh dapat diolah secara mendalam sehingga menghasilkan informasi yang bermakna dan sesuai dengan tujuan penelitian.

1. Reduksi data, yaitu proses memilih, memusatkan perhatian, serta menyederhanakan data yang diperoleh dari lapangan. Data yang tidak relevan disisihkan, sedangkan data

yang relevan difokuskan untuk dianalisis lebih lanjut agar sesuai dengan tujuan penelitian.

2. Penyajian data, yaitu menyusun data yang telah direduksi dalam bentuk uraian naratif yang sistematis. Penyajian data bertujuan untuk memudahkan peneliti dalam memahami pola, hubungan, dan makna yang terkandung dalam data penelitian.
3. Penarikan kesimpulan, yaitu proses penafsiran terhadap data yang telah dianalisis. Kesimpulan yang dihasilkan terus diverifikasi selama proses penelitian berlangsung agar tetap konsisten dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

E. Triangulasi Data

Triangulasi sumber data merupakan salah satu teknik pengujian keabsahan data yang digunakan dalam penelitian kualitatif. Menurut (Sugiyono, 2013), triangulasi sumber dilakukan dengan cara membandingkan dan mengecek kembali derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui berbagai sumber data. Teknik ini digunakan untuk memastikan bahwa data yang dikumpulkan tidak hanya bergantung pada satu sumber, sehingga dapat meminimalkan subjektivitas dan meningkatkan kredibilitas temuan penelitian.

Triangulasi dibagi menjadi 3 jenis, yaitu triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan triangulasi waktu :

1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Artinya, data yang sama diperoleh dari informan yang berbeda untuk melihat tingkat konsistensi informasi. Apabila terdapat perbedaan informasi, peneliti tidak serta-merta memilih salah satu, tetapi melakukan analisis lebih lanjut hingga diperoleh data yang benar-benar valid.

2. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama tetapi dengan teknik yang berbeda. Sebagai contoh, data mengenai pelaksanaan suatu program diperoleh melalui wawancara dengan informan, kemudian diverifikasi melalui observasi langsung di lapangan dan diperkuat dengan dokumen resmi yang relevan.

3. Triangulasi Waktu

Triangulasi waktu dilakukan dengan cara mengumpulkan data pada waktu yang berbeda. Waktu dapat memengaruhi kredibilitas data. Kondisi informan pada waktu tertentu dapat berbeda dengan waktu lainnya, sehingga pengecekan ulang perlu dilakukan untuk memastikan konsistensi jawaban. Apabila data tetap konsisten meskipun dikumpulkan pada waktu yang berbeda, maka data tersebut semakin dapat dipercaya.

Triangulasi dalam penelitian kualitatif bertujuan untuk memastikan keabsahan serta meningkatkan kredibilitas data melalui proses pemeriksaan silang terhadap beragam sumber, teknik, dan waktu pengumpulan data. Melalui triangulasi sumber, peneliti membandingkan informasi yang diperoleh dari beberapa informan untuk menilai tingkat konsistensi dan ketepatan data. Melalui triangulasi teknik, peneliti mengonfirmasi data dengan menerapkan metode yang berbeda, seperti wawancara, observasi, dan dokumentasi, kepada sumber yang sama. Adapun melalui triangulasi waktu, peneliti mengumpulkan data pada waktu yang berlainan guna menguji kestabilan serta konsistensi informasi. Dengan demikian, triangulasi membantu peneliti mengurangi bias, menekan subjektivitas, dan memperkuat validitas temuan sehingga hasil penelitian dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

F. Operasional Variabel

Tabel 3. 2 Operasional Variabel

Kajian	Dimensi	Indikator
Pengukuran Akuntabilitas Pelayanan Publik	Orientasi proses pelayanan	1. Kejelasan Prosedur Pelayanan 2. Ketepatan Waktu Pelayanan 3. Kendala dan Upaya Aparatur dalam Meningkatkan Pelayanan.

Kajian	Dimensi	Indikator
Dwiyanto (2018)	Tanggung jawab aparat	1. Sikap Apartur dalam Memberikan Pelayanan 2. Kejelasan Waktu Pelayanan 3. Profesionalisme Aparatur
	Orientasi kepentingan publik	1. Kemudahan Akses Layanan. 2. Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan 3. Penanganan Pengaduan Masyarakat.

Sumber: Diolah Peneliti (2026)

G. Tempat dan Waktu Penelitian

1. Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Pengadilan Tinggi Agama Kota Bandung yang berlokasi di Jl. Soekarno Hatta No. 714, Kelurahan Babakan Penghulu, Kecamatan Cinambo, Kota Bandung, Jawa Barat 40295. Hal ini dilakukan berdasarkan topik yang diteliti oleh peneliti berkaitan dengan analisis akuntabilitas pelayanan publik

2. Waktu Penelitian

Tabel 3.3 Waktu Penelitian

[illegible]

Penyusunan Usulan Penelitian												
Bimbingan Usulan Penelitian												
Sidang Usulan Penelitian												
Revisi Usulan Penelitian												
Pengumpulan dan pengolahan data												
Bimbingan Skripsi												
Penyelesaian Skripsi												
Sidang Skripsi												

Sumber: Diolah Peneliti (2026)