

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Metodologi Penelitian

Pada penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dimana menurut sugiyono (2019:25) dimana metode yang digunakan untuk penelitian objek yang diteliti bersifat alamiah dan dimana peneliti pada penelitian ini dianggap sebagai instrument kunci. Dengan tujuan menggunakan penelitian metode kualitatif dan deskriptif untuk mengungkap fakta yang ada dilapangan dengan menggunakan data yang bersumber dari lisan maupun data yang tertulis dari pegawai pelayanan di Desa Sirnagalih Kecamatan Bantarkalong Kabupaten Tasikmalaya yang dapat diamati dan nantinya akan dikaitkan dengan teori yang digunakan oleh peneliti. Peneliti menggunakan pendekatan kualitatif karena peneliti menginginkan hasil dari penelitian ini lebih komprehensif atau menyeluruh. Karena pada penelitian ini masalah yang ada dalam penelitian belum jelas dengan itu peneliti menggunakan pendekatan kualitatif agar dapat terjun langsung kelapangan agar dapat mengeksplorasi objek penelitian. Dengan itu peneliti dapat mengdeskripsikan dengan transparan dan mendalam mengenai objek penelitian ini. (Ahyar *et al.*, 2020)

Menurut Moleong definisi penelitin kualitatif adalah penelitian yang meneliti serta memahami kejadian yang diamati oleh peneliti seperti perilaku, persepsi, Tindakan, motivasi, dengan menghasilkan data berupa deskripsi kata-kata tertulis yang dihasilkan dari objek yang diteliti.

Sugiyono menjelaskan bahwa metode kualitatif merupakan metode penelitian dengan landasan terhadap filsafat postpositivisme atau enterpretif, dengan memakai obejek yang ditinjau terhadap kondisi alamiah. Yang menjadi instrumen kunci dalam penelitian ini merupakan peneliti itu sendiri. Proses pelaksanaan dalam mengumpulkan data dengan metode trangulasi berupa gabungan dari observasi, wawancara, dokumentasi.

Data yang diperoleh berupa data kualitatif, analisis data bersifat induktif atau kualitatif, selain itu dari penelitian kualitatif sendiri akan mendapatkan hasil berupa sifat dimana sifat ini harus memahami makna keunikan mengkontruksi fenomena, dan menemukan hipotesis. (Sugiyono, 2012)

3.2 Sumber Data Penelitian

Sugiyono berpendapat bahwa sumber data yang diapat oleh penelitian kualitatif ada dua sumber yaitu sumber primer dan sumber sekunder.

1. Sumber Data Primer

Sumber primer adalah metode yang menghasikan data dengan cara pengumpulan data secara langsung dari subjek penelitian atau informan penelitian Sugiyono (2016:225). Informan pada penelitan ini adalah Pegawai Kantor Desa Sirnagalih dan masyarakat sebagai penggunaan layanan. Data yang diperoleh dalam pelaksanaan pengumpulan data dengan wawancara kepada pihak pelaksana pelayanan di Desa Sirnagalih dimana wawancara yang dihasilkan akan

ditulis atau direkam, supaya hasil dari data yang didapatkan dilaporkan sesuai. Selain itu, data yang telah diperoleh dari informan akan difaktakan oleh penulis dengan dianalisis menggunakan pendekatan yang akan digunakan.

2. Sumber Data Sekunder

Data yang dihasilkan dari sumber sekunder secara tidak langsung didapatkan dari orang-orang yang terlibat dalam subjek penelitian. Siapapun yang melihat fenomena yang terjadi, atau melalui dokumen, buku, berbagai arsip, atau sumber data lain yang dapat mendukung penelitian ini. Selain itu, diperlukan dokumentasi dari instansi yang berwenang terkait dengan penelitian yang dilakukan. Seperti foto-foto fasilitas desa sirnagalih, arsip data pegawai dan data penduduk desa sirnagalih.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2019) “metode sangat penting dalam penelitian ini, karena penelitian pada dasarnya membutuhkan data-data pendukung”.

Oleh karena itu, untuk memperoleh data yang tepat yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, perlu dipahami teknik pengumpulan data. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini sama dengan apa yang diemukakan oleh sugiono yaitu dengan teknik observasi, teknik wawancara serta teknik studi dokumen.

1) Observasi

Sanafiah faisal (1990) sendiri membagi observasi menjadi beberapa macam, yaitu observasi partisipatif, dan observasi takberstruktur namun peneliti sendiri hanya menggunakan observasi partisipatif (Sugiyono, 2012)

a. Observasi Partisipatif

Observasi partisipatif merupakan jenis observasi yang dilakukan dengan aktivitas mengamati secara langsung kepada sumber data yang nantinya akan diperoleh. Selama observasi, peneliti melihat semua aktivitas dari sumber data, baik kesenangan maupun rasa tidak nyaman. Keuntungan dari pengamatan ini adalah semua aktivitas dan perilaku dapat diamati dan diikuti dengan jelas, sehingga memberikan data yang lengkap kepada peneliti. Misalnya, dengan mengamati perusahaan, dengan magang di perusahaan tersebut sehingga peneliti dapat melihat langsung perilaku mereka sendiri. Dengan melihat interaksi yang terjalin diantara atasan dengan bawahan serta keluhan yang ada di lingkungan kerja. Pada observasi ini peneliti melihat bagaimana situasi saat para aparatur desa melaksanakan tugasnya.

Peneliti melakukan observasi ketika magang di desa Sirnagalih pada bulan Mei Tahun 2022. Hasil observasi yang dilakukan selama satu bulan peneliti melihat permasalahan di Desa Sirnagalih yang berkaitan dengan pelayanan publik. Permasalah awal pada observasi yaitu ketika ada masyarakat yang akan membuat KTP mereka kurang paham mengenai bagaimana prosesudurnya, apa saja yang harus di persiapkan sehingga hal ini mengakibatkan masyarakat yang kurang persyaratan pulang pergi dari desa kerumah. Karena desa Sirnagalih tidak memberikan atau tidak menyediakan informasi yang jelas mengenai prosedur-prosedur dalam pelayanan.

Desa Sirnagalih juga tidak menyediakan informasi mengenai pelayanan apa saja yang disediakan oleh desa. Kurang meratanya informasi di desa ternyata karena desa masih kurang dalam memanfaatkan Teknologi Informasi Komunikasi. Hal ini terbukti dari hasil observasi serta wawancara bahwa desa tidak memiliki akses untuk mempublikasi informasi seperti sosial media facebook, Instagram dll sehingga masyarakat sulit mendapatkan informasi. Bahkan di papan informasi yang terdapat di desa tidak ada informasi-informasi mengenai biaya pelayanan, waktu selesai pelayanan, prosedur pelayanan, jenis pelayanan. Sehingga menurut peneliti hal ini menjadi salah satu masalah yang menjadi latar belakang peneliti melakukan penelitian ini.

2) Wawancara

Pada dasarnya ketika peneliti akan memulai suatu penelitian maka peneliti akan mencari terlebih dahulu permasalahan yang akan di kaji apabila peneliti ingin mendapatkan data dari narasumber maka wawancara tersebut merupakan cara dari mendapatkan data tersebut. Karena wawancara menurut Sutrisno Hadi (2017) adalah metode yang digunakan dalam pengumpulan data yang diperoleh melalui perorangan ataupun data yang didapatkan dari yang merasakan pelayanan tersebut. Peneliti melakukan wawancara kepada 17 orang dimana 5 orang adalah pegawai desa Sirnagalih dan 12 orang lainnya adalah masyarakat desa sirnagalih yang pernah melakukan pelayanan.

Dalam (Sugiyono, 2002) dikemukakan bahwa ada bermacam-macam bentuk wawancara ada wawancara terstruktur, semi struktur, dan wawancara tidak terstruktur (Sugiyono 2012:233).

a. Wawancara Terstruktur

Wawancara terstruktur digunakan oleh peneliti ketika objek pada pertanyaan yang diajukan kepada pemberi informasi sudah diketahui apa yang akan ditanyakan atau dicari. Oleh karena itu pada metode wawancara terstruktur ini peneliti membuat modul dengan berisi beberapa pertanyaan yang sama kepada setiap informan. Biasanya pertanyaan yang ditanyakan sudah ditanyakan sebelumnya jadi jawaban dari setiap informan hampir sama. Setelah melakukan wawancara kepada informan peneliti kemudian mencatat dan mengumpulkan hasil wawancara dengan sistematis.

Serta untuk melakukan wawancara tersebut penulis membawa alat bantu seperti *handphone*, alat tulis serta alat-alat lainnya yang dapat mendukung berjalannya wawancara dengan baik.

b. Wawancara Semi Struktur

Pada wawancara semi struktur ini peneliti mendapatkan permasalahan yang diberikan langsung oleh informan yang datang langsung kepada peneliti dengan mengungkap keluhan kesah dan permasalahan yang mereka rasakan. Karena pada dasarnya pada wawancara ini memiliki tujuan untuk membuka pemikiran informan memberikan ide atau gagasan, serta peneliti dapat memberikan masukan. Namun pada hal ini peneliti tetap harus jeli dalam mencatat secara jelas apa yang disampaikan oleh informan.

c. Wawancara Tidak Terstruktur

Pada wawancara ini peneliti tidak terlalu fokus seperti pada wawancara terstruktur. Pada wawancara ini peneliti memberikan pertanyaan-pertanyaan umum mengenai pembahasan yang akan diteliti dan pertanyaan yang ditanyakan juga tidak keluar dari apa yang akan dibahas.

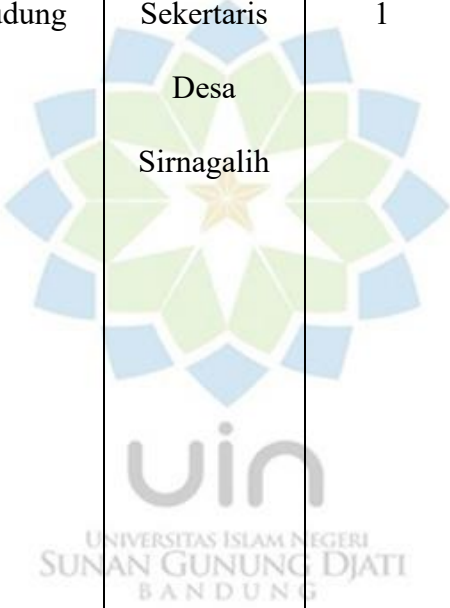
Penelitian ini tentunya memakai wawancara terstruktur, dengan terlebih dahulu mempersiapkan pertanyaan yang penting pada penelitian ini dengan berpatokan pada isi wawancara mengenai permasalahan mengenai bagaimana Kualitas Pelayanan Publik di Desa Sirnagalih Kecamatan Bantarkalong Kabupaten Tasikmalaya. Kemudian peneliti menggunakan wawancara tidak terstruktur untuk memperoleh data yang lebih jelas kepada narasumber terkait dengan permasalahan yang diteliti. Karena nantinya data yang diperoleh akan digunakan sebagai data pendukung pada penelitian ini. Informan pada penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* dimana penentuan informan pada penelitian ini ditetapkan sesuai dengan pertimbangan tertentu atau kriteria tertentu.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNGJATI
BANDUNG

Tabel 3.1

Informan Penelitian

Kode Informan	Informan	Jabatan	Jumlah	Pertanyaan
P ₁	Asep Permana	Kepala Desa Sirnagalih	1	1. Bagaimana Sarana dan Parasarana di Desa Sirnagalih ?

				<p>2. Apakah pada kepemimpinan bapak saat ini bapak memiliki program khusus untuk mengembangkan kemampuan aparatur desa ?</p>
P ₂	Cep Dudung	<p>Sekretaris Desa Sirnagalih</p> 	1	<p>1. Apakah Di Desa Sirnagaluh memiliki website atau sosial untuk publikasi informasi ?</p> <p>2. Apakah aparatur desa Sirnagalih semuanya dapat menggunakan fasilitas yang membantu pelayanan seperti computer, alat print dll ?</p> <p>3. Apakah desa menerima masukan dan kritikan dari masyarakat ? jika iya apakah desa</p>

				memiliki pelayanan khusus untuk hal ini?
P ₃	Ujang Irwan	Kasi Pelayanan	1	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengapa tempat tunggu hanya ada 8 kursi sedangkan masyarakat desa Sirnagalih itu banyak ? 2. Apa yang aparatur desa lakukan agar masyarakat merasa diprioritaskan dan tidak dibedakan ?
P ₄	Adam	Kasi Pemerintah	1	<ol style="list-style-type: none"> 1. Berapa banyak jumlah masyarakat di Desa Sirnagalih ? 2. Apa jaminan yang diberikan oleh aparatur desa kepada masyarakat saat pelayanan. Baik itu jaminan waktu, maupun jaminan mengenai biaya ?

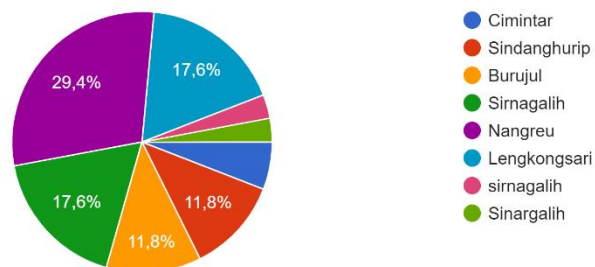
P ₅	<ul style="list-style-type: none"> • Gina 	Masyarakat	8	1. Apakah menurut anda aparat desa sudah tepat atau teliti pada saat memberikan pelayanan?
	<ul style="list-style-type: none"> • Ai Heti 			2. Bentukkan jaminan pelayanan seperti apa yang anda dapatkan dari aparatur desa ? baik itu jaminan waktu maupun jaminan biaya pelayanan.
	<ul style="list-style-type: none"> • Reni • Rita 			3. Bagaimana sikap aparatur desa pada saat memberikan pelayanan yang anda rasakan?
	<ul style="list-style-type: none"> • Ai Anggia 			4. Menurut anda apakah website atau sosial media desa itu diperlukan?jika iya berikan alasannya
	<ul style="list-style-type: none"> • Tita 			5. Menurut anda apakah aparatur desa sudah

				memprioritaskan masyarakat pada saat memberikan pelayanan?
	<ul style="list-style-type: none"> • Kokom • Munawaroh 			6. Bagaimana kedisiplinan apartur desa sirnagalih menurut anda ?
Jumlah		12		

Sumber : Hasil Pengolahan Oleh Peneliti 2022



Dusun:
34 jawaban



Responden pada kuisiner ini ada 34 orang responden dan sudah memenuhi syarat yaitu untuk uji coba kuisiner minimumnya adalah 30 responden dan pada penelitian ini respondennya lebih dari 30. Hasil dari kuisiner ini nantinya peneliti sajikan pada bab hasil dari penelitian.

3) Studi Dokumen

Dokumen sendiri bisa di artikan sebagai catatan catatan peristiwa lampau. Dokumen sendiri banyak sekali jenis/ bentuk nya di antaranya dokumen yang berbentuk tulisan, bentuk gambar, ataupun berbentuk sebuah karya monumental dari seseorang.

Didalam proses penelitian ada teknik pengumpulan data dengan studi dokumen yang merupakan pelengkap atau pun sebagai bukti dari metode observasi yang digunakan dan wawancara dalam penelitian kualitatif sehingga tidak hanya asumsi belaka. Proses yang di lakukan pengumpulan data dalam bentuk dokumen (dokumentasi) yang di lakukan oleh peneliti dapat melihat dari referensi jurnal, buku, dokumen-dokumen instansi, atikel, peraturan undang-undang serta internet.

Pada penelitian ini peneliti menggunakan beberapa buku, jurnal, serta skripsi penelitian terdahulu yang pembahasannya sama dengan penelitian ini. Buku serta referensi lainnya peneliti sajikan dalam daftar pustaka.

3.4 Operasional Variabel

Tabel 3.2
Operasional Variabel

Kajian	Aspek Kajian	Indikator	Teknik Pengumpulan Data
Zeithaml <i>et.all</i>	Tangible (Bukti Nyata)	<ul style="list-style-type: none"> • Penampilan pegawai pada saat memberikan pelayanan • Fasilitas gedung dan kantor yang menunjang lancarnya pelayanan 	Observasi dan Wawancara
	Ralibility (Kehandalan)	<ul style="list-style-type: none"> • Kemampuan pegawai dalam mengoperasikan alat bantu proses pelayanan • Kecepatan pegawai dalam dalam memberikan pelayanan 	Observasi dan Wawancara
	Responsivene ss (Daya Tanggap)	<ul style="list-style-type: none"> • Pegawai pelayanan meanggapi dengan baik keluhan kesah serta saran yang diberikan oleh penerima layanan 	Observasi dan Wawancara
	Assurance (Jaminan)	<ul style="list-style-type: none"> • Menjamin peyelesaian pelayanan sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan 	Observasi dan Wawancara

		<ul style="list-style-type: none"> • Menjamin biaya pelayanan sesuai dengan yang telah diberitahukan 	
	<p>Emphaty (Empati)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Melayani Masyarakat dengan Sopan, pengguna layanan dalam proses pelayanan merupakan prioritas dalam pelayanan • Melayani pelanggan dengan ramah • Menyikapi complain pelanggan dengan baik dan sopan 	<p>Observasi dan Wawancara</p>

3.5 Teknik Analisis Data penelitian

Sugiyono menjelaskan bahwa pada dasarnya proses penganalisis data kualitatif dilakukan saat mengumpulkan data yaitu berupa data yang didapat dari wawancara, observasi serta dokumentasi yang dapat memunculkan data yang di butuhkan oleh peneliti karena pada dasarnya proses dari analisis data ini dilakukan saat melakukan pengumpulan data karena apabila data yang di temukan tidak sesuai dengan yang di butuhkan maka harus dilakukan pengkajian data kembali sehingga menemukan data yang sesuai dengan penelitian yang di kaji. Dengan menggunakan teknik yang dikemukakan oleh sugioyono akan mempermudah peneliti dalam menyelesaikan penelitiannya. Seperti pada peneitian ini peneliti menggunakan teknik wawancara dimana pada penelitian ini peneliti mewawancari orang yang berkaitan dengan

penelitian ini seperti aparatur desa yang ada dalam bidang pelayanan dan ada juga masyarakat sebagai penerima layanan. Dengan menggunakan teknik wawancara ini mempermudah peneliti mendapatkan informasi yang akurat atau betul adanya.

(Sugiyono 2012:247) Miles and Huberman (1984), mengemukakan bahwa dalam proses kegiatan menganalisis data pada kualitatif dalam prosesnya di lakukan secara interaktif dan terstruktur sampai selesai agar mendapatkan data yang sudah sesuai dengan topik permasalahan. Proses menganalisis data sendiri memiliki beberapa kegiatan di antaranya adalah *data reduction*, *data display*, dan *conclusion drawing/verification* (Sugiyono, 2012, p. 247). Kegiatan-kegiatan dalam analisis data penelitian.

1. Data Reduction (Reduksi Data)

Agar mendapatkan bukti atau data yang sesuai dengan tema yang di kaji maka perlu mereduksi data, yang mana konsep dasar daripada reduksi data sendiri merupakan kegiatan merangkum data dan melakukan skrining data yang penting terhadap apa yang di kaji. Setelah data yang di peroleh tersebut di reduksi maka dapat memberikan keterangan yang jelas dan memudahkan peneliti untuk mencari data pendukung lainnya. (Sugiyono, 2012, p. 252).

2. Data Display (Penyajian Data)

Setelah data di reduksi/ di rangkum dengan memisahkan data yang di perlukan, maka proses kegiatan penganalisis data berikutnya peneliti harus menyajiakan data yang sudah di rangkum tersebut bisa dengan

berbagai metode seperti dengan penjelasan singkat, atau hal – hal lain yang bisa mempermudah peneliti. Miles and Huberman (1984) berkata bahwa "*the most frequent form of display data for qualitative research data in the past has been narrative text*". Dalam penyajian data kualitatif banyak di pakai dalam bentuk deskripsi. Apabila data sudah di sajikan maka peneliti dapat mudah untuk melaksanakan langkah – langkah selanjutnya dalam penelitian tersebut. (Sugiyono, 2012, p. 252).

Hasil penyajian data pada penelitian ini yaitu peneliti berupa table, gambar, dan juga diagram.

3. Conclusion Drawing / Verification (Penarikan Kesimpulan)

Terakhir apabila data usdah di rangkum sesuai dengan data yang di perlukan dan data tersebut sudah di deskripsikan sesuai dengan kajian maka proses analisis data yang terakhir yaitu dengan proses penarikan kesimpulan. Miles and Huberman dalam bukunya menjelaskan bahwa proses penarikan kesimpulan tersebut merupakan kegiatan penetapan data yang akan di kaji. Karena pada dasarnya apabila kesimpulan di awal belum mendapatkan data penguat dari hasil pencarian data tersebut maka dari kesimpulan tersebut dapat berubah disesuaikan dengan apa yang di butuhkan. Tetapi jika data yang ada sudah sesuai atau pun valid pada saat pencarian data maka peneliti dapat mengambil kesimpulan yang sesuai dengan apa yang di teliti.

3.6 Tempat dan Waktu Penelitian

a. Tempat Penelitian

Adapun tempat penelitian ini di Kantor Desa Sirnagalih Kecamatan Bantarkalong Kabupaten Tasikmalaya

b. Jadwal Penelitian

Tabel 3.3
Jadwal Penelitian

NO	KEGIATAN	2022				2023																															
		DES				JAN				FEB				MAR				APR				MEI				JUN				JUL				AGU			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pengajuan Judul																																				
2	penyusunan Proposal Penelitian																																				
3	Bimbingan Proposal Penelitian																																				
4	Seminar Proposal Penelitian																																				
5	Penelitian Lanjutan																																				
6	Analisis Data																																				
7	Bimbingan Skripsi																																				
8	Penyelesaian Skripsi																																				
9	Sidang Skripsi																																				