

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian Dan Pendekatan Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*), yaitu penelitian dengan terjun langsung ke lapangan untuk menggali, menghimpun, dan mengumpulkan sejumlah data yang diperlukan mengenai mutu pelayanan administrasi di SMPN 20 Banjarmasin.

2. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif, yaitu penelitian yang tidak mengadakan perhitungan, melainkan menggambarkan hasil penelitian yang diperoleh dari lapangan dengan menggunakan kata-kata atau kalimat (deskriptif) guna mendapatkan kesimpulan. Penelitian Kualitatif muncul karena terjadi perubahan paradigma dalam memandang suatu realitas atau fenomena. Sugiyono dalam bukunya Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D mengemukakan:

Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan *makna* dari pada *generalisasi*” Definisi penelitian kualitatif

juga dipaparkan oleh Moleong dalam bukunya yang berjudul *Metode Penelitian Kualitatif*, bahwa:

Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian, misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dll. Secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah”. Metode kualitatif merupakan metode yang cenderung dihubungkan dengan sifat subjektif dari sebuah realita sosial, yang memiliki kemampuan baik untuk menghasilkan pemahaman dari berbagai perspektif. Menurut Bogdan dan Taylor, penelitian kualitatif adalah penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang yang diamati. pendekatan ini diarahkan pada latar dan individu tersebut secara *holistic* (utuh).

B. Subjek Dan Objek Penelitian

1. Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah orang, tempat, atau benda yang diamati dalam rangka pembubutan sebagai sasaran¹. Adapun subjek penelitian dalam tulisan ini, adalah kepala sekolah, kepala tata usaha, dan staf tata usaha di SMPN 20 Banjarmasin.

2. Objek Penelitian

¹ Tim Penyusun Pusat Kamus, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Pusat Pustaka, 2007)

Objek penelitian ini adalah mutu pelayanan administrasi di SMPN 20 Banjarmasin.

C. Data dan Sumber Data

1. Data

Data yang digali dalam penelitian ini meliputi:

a. Data primer, yaitu data yang diperoleh melalui hasil penelitian secara langsung terhadap objek yang diteliti. Berdasarkan permasalahan yang telah dirumuskan dalam penelitian, yaitu:

1) Pelaksanaan mutu pelayanan administrasi di SMPN 20 Banjarmasin yaitu sesuai dengan 8 standar pendidikan: Standar Isi, standar kompetensi lulusan, standar proses pendidikan, standar sarana dan prasarana, standar pengelolaan, standar pembiayaan pendidikan, standar penilaian pendidikan, standar pendidik dan tenaga kependidikan.

2) Faktor-faktor yang memengaruhi mutu pelayanan administrasi di SMPN 20 Banjarmasin diantaranya ialah: Fenomena ketidakjelasan pembagian tugas dan tanggung jawab dari setiap staff TU, Perbincangan mengenai perbedaan jumlah jenis insentif, Data pegawai TU yang masih belum optimal, peningkatan mutu guru dan peningkatan mutu pegawai tata usaha.

b. Data sekunder, yaitu data penunjang, berupa informasi yang terkait dengan gambaran umum lokasi penelitian, meliputi sejarah singkat berdirinya SMPN 20 Banjarmasin, keadaan tenaga pendidik dan kependidikan, siswa dan fasilitas SMPN20 Banjarmasin.

2. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari:

- a. Responden, meliputi orang-orang yang memberikan informasi berkaitan dengan data primer, Kepala Sekolah.
- b. Informan, terdiri dari Guru-guru, Kepala Tata Usaha, dan Staf Tata Usaha.

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Observasi

Observasi digunakan untuk mengumpulkan data tentang objek yang diteliti melalui pengamatan dan pencatatan langsung di lokasi penelitian. Observasi dilakukan dengan mengamati dan mencatat secara sistematis hasil dari pengamatan tersebut, terutama terhadap cara kepala sekolah, guru, kepala Tata Usaha, dan staf tata usaha untuk meningkatkan pelayanan administrasi di SMPN20 Banjarmasin.

2. Wawancara

Teknik wawancara dilakukan untuk menggali data yang diperlukan oleh peneliti. Wawancara juga dilakukan untuk mencari data yang kurang untuk melengkapi data yang sudah ada, dan juga untuk menggali lebih dalam masalah yang diteliti. Teknik pelaksanaan wawancara adalah dengan mempersiapkan pedoman wawancara untuk memperdalam atau menambah informasi yang diperlukan oleh peneliti. Wawancara akan dilakukan dengan menggunakan alat

bantu baik berupa alat tulis maupun alat rekam suara, sehingga data wawancara dapat disimpan dan ditulis kembali secara menyeluruh. Dalam penelitian ini penulis mengadakan tanya-jawab pada informan (kepala sekolah, guru-guru, kepala tata usaha, dan staf tata usaha) untuk mencari informasi mengenai kepala tata usaha dalam meningkatkan pelayanan administrasi di SMPN 20 Banjarmasin, dan data penunjang tentang gambaran umum lokasi penelitian

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah pengumpulan data untuk memperoleh data yang bersumber pada dokumen atau arsip sekolah yang menjadi tempat penelitian. Dokumentasi ini yaitu cara kita untuk mengumpulkan data-data yang berhubungan dengan tempat yang penulis teliti, bisa berupa letak geografis, sejarah berdirinya, jumlah siswa, data guru, arsip-arsip, data sarana-prasarana, sertifikat, foto-foto, rekaman, catatan dan lain-lain. Dokumentasi ini dilakukan untuk melengkapi dan menguatkan hasil pengumpulan data dari hasil wawancara dan observasi.

E. Matriks Variabel Penelitian

Untuk memperjelas perincian data, sumber data, dan teknik pengumpulan data yang digunakan, dapat dilihat pada tabel matriks berikut ini:

Tabel I Matriks data, Sumber Data, Dan Teknik Pengumpulan Data

NO	DATA	SUMBER DATA	TEKNIK PENGUMPULAN DATA
1.	Mutu pelayanan administrasi di SMPN 20 Banjarmasin.	Kepala sekolah Kepala tata usaha Staf Tata Usaha	Wawancara dan dokumentasi Wawancara, observasi, dan dokumentasi

2.	Faktor yang memengaruhi mutu pelayanan administrasi di SMPN 20 Banjarmasin	Kepala Sekolah Kepala tata usaha, Staf Tata usaha	Wawancara, dokumentasi Wawancara, dokumentasi
3.	Gambaran umum lokasi penelitian meliputi: a. Sejarah berdirinya SMPN 20 Banjarmasin hingga sekarang. b. Denah lokasi c. Keadaan tenaga pendidik, tenaga kependidikan, dan siswa d. Keadaan sarana dan prasarana sekolah	Kepala TataUsaha Staf tata usaha	Wawancara, observasi, dan Dokumentasi

F. Teknik analisis data

Miles dan Huberman mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara intensif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya mencapai titik jenuh. Aktivitas dalam analisis data dimulai dari reduksi data, penyajian data, sampai kepada penarikan kesimpulan dan verifikasi.

Reduksi data berarti merangkum, menyingkat dan memfokuskan data yang diperoleh di lapangan yang masih dalam bentuk uraian dan bahan mentah menjadi gambaran data yang lebih tajam dan terarah.

Penarikan kesimpulan dan verifikasi, maksudnya membuat kesimpulan awal yang masih bersifat sementara, dan akan berubah bila ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Kesimpulan dari penelitian kualitatif yang diharapkan adalah temuan baru yang

sebelumnya tidak ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran objek yang sebelumnya masih kabur atau gelap.²

G. Prosedur Penelitian

Prosedur penelitian yang dilakukan peneliti melalui beberapa tahapan berikut tahap penelitian yang akan dilakukan:

1. Tahap pendahuluan
 - a. Penjajakan awal ke lokasi penelitian
 - b. Membuat desain proposal
 - c. Berkonsultasi dengan dosen pembimbing
 - d. Mengajukan desain proposal dan meminta persetujuan
2. Tahap persiapan
 - a. Mengadakan seminar setelah proposal disetujui
 - b. Memperbaiki proposal berdasarkan saran dosen pembimbing
 - c. Memohon surat riset untuk melakukan penelitian
 - d. Menyiapkan pedoman observasi, wawancara, dan dokumentasi
3. Tahap pelaksanaan
 - a. Melakukan observasi, wawancara dan dokumentasi
 - b. Penyimpulan data
 - c. Pengolahan data
 - d. Menyusun dan menganalisis data yang diperoleh
4. Tahap penyempurnaan penelitian
 - a. Penyusunan laporan penelitian dan hasil penelitian

² Basrowi dan Suwandi, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Rineka Cipta,2008),h. 9

- b. Konsultasi dengan dosen pembimbing mengenai laporan yang telah disusun serta diadakan koreksi dan perbaikan hingga disetujui
- c. Membuat laporan dalam bentuk skripsi yang utuh, kemudian diperbanyak dan selanjutnya mengadakan sidang munaqasyah untuk disetujui dan disempurnakan.