

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian menggunakan penelitian lapangan. Penelitian yang dimaksud yaitu dengan terjun langsung kelapangan, dengan melibatkan warga sekolah atau pihak yang bersangkutan.⁵⁴ Peneliti melakukan penggalan data, menghimpunnya kemudian mengumpulkan sejumlah informasi data yang terkait kualitas pelayanan prima tenaga kependidikan dalam pengelolaan administrasi di MTsN 4 Tapin.

2. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan peneliti adalah pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif adalah merupakan metode informasi secara langsung dari situasi nyata dengan tujuan untuk memahami dan peristiwa yang terjadi secara alami. Penelitian juga menggunakan model pendekatan studi kasus. Model studi kasus memungkinkan peneliti menyelidiki secara mendalam kualitas pelayanan administrasi di MTsN 4 Tapin. Metode ini cocok untuk memahami aspek dan dinamika pengelolaan administrasi yang kompleks, serta memperoleh gambaran komprehensif tentang pelayanan berkualitas oleh tenaga kependidikan.

⁵⁴Bungaran Antonius Simanjuntak & Soejidto Sosrodiharjo, *Metode Penelitian Sosial (Edisi Revisi)* (Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia, 2014), 12.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan bertempat di MTsN 4 Tapin, yang beralamat di Jl. Pendidikan Nomor 22 Margasari Ilir. Rt. 01 Rw 01 dengan kode pos 71171 Kec.Candi Laras Utara Kabupaten Tapin , Prov. Kalimantan Selatan.

Alasan peneliti memilih lokasi tersebut sebagai tempat penelitian dikarenakan berdasarkan observasi awal yang peneliti lakukan bahwa sekolah telah mencapai akreditasi A sehingga dapat dijadikan sebagai sasaran yang tepat untuk mengetahui kualitas pelayanan yang menjadi tujuan penelitian. Berikut tautan aplikasi Google Maps untuk lokasi MTsN 4 Tapin:

<https://maps.app.goo.gl/dKBgTSxp4i2GwcqA7>



Gambar 3. 1 Lokasi Penelitian dilihat dari Google Maps

C. Subjek dan Objek penelitian

1. Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah individu yang memberikan data dan keterangan mengenai situasi serta keadaan yang berkaitan dengan objek yang sedang diteliti. Subjek pada penelitian ini adalah kepala sekolah, kepala tata usaha, 11 tenaga kependidikan, 5 tenaga pendidik atau lebih tepatnya wali kelas, serta 6 siswa/i kelas IX di MTsN 4 Tapin.

2. Objek Penelitian

Objek penelitian adalah fokus utama yang menjadi sasaran untuk dikaji dan diteliti dalam sebuah penelitian. Adapun objek penelitian yaitu kualitas pelayanan prima tenaga kependidikan dalam pengelolaan administrasi di MTsN 4 Tapin beserta faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi dalam pelayanan prima tenaga kependidikan dalam pengelolaan administrasi di MTsN 4 Tapin.

D. Data dan Sumber Data

1. Data Primer

Data primer adalah data yang dikumpulkan langsung oleh peneliti di lapangan. Peneliti turun langsung untuk mengobservasi dan mencatat jawaban langsung dari subjek penelitian tentang pelayanan prima tenaga kependidikan dalam pengelolaan administrasi mencakup :

- a. Bagaimana prosedur kualitas pelayanan prima yang diberikan oleh tenaga kependidikan dalam pengelolaan administrasi di MTsN 4 Tapin.

- b. Kompetensi dan pengetahuan seperti apa yang harus dimiliki tenaga kependidikan dalam pengelolaan administrasi untuk memberikan pelayanan prima.
- c. Apakah sarana dan prasarana yang mendukung pelayanan prima dalam pengelolaan administrasi.
- d. Dokumen-dokumen administrasi penting yang dikelola oleh tenaga kependidikan, seperti buku induk siswa, buku absensi siswa, dokumen kepegawaian, dokumen keuangan sekolah, serta dokumen terkait kegiatan sekolah.
- e. Kebijakan atau aturan sekolah terkait pelayanan prima dan pengelolaan administrasi.
- f. Struktur organisasi dan pembagian tugas tenaga kependidikan dalam pengelolaan administrasi.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari berbagai dokumen dan catatan yang berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan prima berdasarkan sumber yang ada. Data sekunder akan digunakan untuk melengkapi informasi yang diperoleh dari data primer dan memberikan konteks lebih lanjut tentang kualitas pelayanan prima dalam pengelolaan administrasi. Data sekunder yang akan dicari dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Informasi tentang profil sekolah, Sejarah dan latar belakang berdirinya sekolah
Visi, misi, dan tujuan sekolah, data jumlah siswa, guru, dan tenaga kependidikan.
- b. Laporan kinerja atau capaian sekolah dalam bidang pelayanan administrasi.
- c. Penelitian atau studi sebelumnya mengenai topik yang serupa
 - 1) Data kondisi sarana dan prasarana sekolah yang mendukung pelayanan administrasi.
 - 2) Bagaimana kondisi ruang administrasi dan perlengkapannya.
 - 3) Ketersediaan dan kondisi perangkat teknologi informasi di ruangan tenaga kependidikan

3. Sumber Data

Sumber data dapat didapatkan dari sumber laporan-laporan penelitian terdahulu atau perpustakaan, buku, dan instansi terkait lainnya. Data tersebut terdiri dari kata-kata deskriptif baik tertulis maupun lisan, serta perilaku yang dapat diamati. Selain itu, data juga diperoleh melalui wawancara dan observasi dan kuesioner terhadap guru dan pihak-pihak terkait. Data yang diambil dari informan bertujuan untuk memastikan keakuratan dan keakuntabelan data penelitian.

E. Teknik Pengumpulan Data

Peneliti menggunakan teknik pengumpulan data berikut untuk mengumpulkan data yang akurat dan relevan untuk penelitian ini:

1. Observasi

Dalam observasi non partisipan yang dimaksud, peneliti mengamati subjek secara langsung dan aktif dalam aktivitas-aktivitas yang berhubungan dengan kualitas layanan prima tenaga kependidikan dalam pengelolaan manajemen administrasi di MTsN 4 Tapin. Melakukan penelitian dari luar tanpa terlibat langsung dalam aktivitas mereka. Peneliti tidak berinteraksi atau berpartisipasi dalam kegiatan yang diamati, tetapi hanya mengamati secara pasif. Tujuan metode ini adalah untuk mengumpulkan data yang objektif tanpa mempengaruhi perilaku subjek yang sedang diamati.

2. Wawancara

Wawancara adalah metode pengumpulan data kualitatif melalui interaksi langsung antara peneliti dan informan. Wawancara dilakukan secara mendalam dan terstruktur untuk memahami pandangan informan tentang pelayanan prima tenaga kependidikan. Wawancara yang digunakan yaitu wawancara secara mendalam (*in-depth interview*). Wawancara mendalam dimaksudkan melalui tanya jawab bertatap muka antara peneliti dan subjek yang ingin diwawancarai, dengan cara berinteraksi sosial. Dengan menggunakan pedoman (*guide*) wawancara ataupun tidak menggunakan pedoman sebagai bahan wawancara.

Tetapi peneliti dan informan terlibat langsung dengan pedoman wawancara tersebut.⁵⁵

3. Dokumentasi

Dokumen adalah catatan kejadian dan pembuktian suatu peristiwa yang terjadi selama peneliti melakukan penelitian bisa berbentuk tulisan, gambar, audio, maupun video dari teknik pengumpulan data yang bersumber dari sebuah dokumen untuk melengkapi hasil observasi dan wawancara yang dilakukan peneliti.⁵⁶ Dokumen tersebut melibatkan informasi tentang prosedur pelayanan prima oleh tenaga kependidikan dalam pengelolaan administrasi, kompetensi yang dibutuhkan, dokumen penting yang dikelola, sarana pendukung, kebijakan sekolah terkait, serta struktur organisasi dan pembagian tugas tenaga kependidikan.

F. Instrumen Penelitian

Instrumen merupakan perangkat yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data⁵⁷ hasil dari penelitian di MTsN 4 Tapin. Dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data dilakukan melalui manusia, yaitu individu yang terlibat dan mendukung penelitian. Dalam situasi ini, peneliti memberikan daftar

⁵⁵Mardawani Mardawani, *Praktis Penelitian Kualitatif Teori Dasar Dan Analisis Data Dalam Perspektif Kualitatif* (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2020), 50.

⁵⁶Ilham Kamaruddin Et Al., *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (Jakarta : Pt Global Ekstekutif Teknologi, 2023), 68.

⁵⁷Anastasia Suci Sukmawati Et Al., *Buku Ajar Metodologi Penelitian* (Jambi :PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2023), 83.

pertanyaan wawancara, lembar observasi dan menganalisis serta bertanggung jawab secara langsung mengumpulkan data dengan menggunakan metode wawancara ,merekam dan mendengar serta meminta informasi, dalam pengambilan data yang diperlukan peneliti mendokumentasikan berupa bukti yang harus dijadikan sumber penelitian.

G. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode Miles dan Huberman yang meliputi tiga tahap, yaitu reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*), dan penarikan kesimpulan/verifikasi data (*conclusion drawing/verification*).⁵⁸

1. Reduksi Data

Reduksi data adalah proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data mentah yang diperoleh dari catatan-catatan lapangan. Proses ini berlangsung secara terus menerus selama penelitian berlangsung, bahkan sebelum data benar-benar terkumpul.⁵⁹

Setelah memperoleh sejumlah data, langkah berikutnya adalah mereduksi data untuk menyederhanakan kompleksitas dan mengekstrak makna yang relevan. Reduksi data dilakukan dengan merangkum hasil wawancara, menyoroti temuan-temuan kunci dari observasi, dan menyaring informasi penting dari dokumen-

⁵⁸Nicholas Walliman, *Research Methods The Basics* (USA: Routledge, 2011), 128.

⁵⁹Ahmad Rijali, “Analisis Data Kualitatif,” *Alhadharah: Jurnal Ilmu Dakwah* 17, no. 33 (January 2, 2019): 91, <https://doi.org/10.18592/alhadharah.v17i33.2374>.

dokumen terkait. Peneliti juga mengorganisasikan data dengan mengelompokkan temuan-temuan yang serupa atau saling berkaitan, sehingga memudahkan analisis lebih lanjut. Melalui proses ini, peneliti dapat mengatur data secara sistematis, memungkinkan munculnya pola atau tema, serta menyiapkan dasar yang kuat untuk penarikan kesimpulan dan verifikasi dalam penelitian ini.

2. Penyajian Data

Penyajian data adalah saat informasi dikumpulkan dan disusun agar bisa disimpulkan dan digunakan untuk mengambil tindakan. Penyajian data menggabungkan informasi yang mudah dipahami, sehingga memudahkan untuk melihat apa yang sedang terjadi, memastikan apakah kesimpulan sudah tepat, atau melakukan analisis ulang jika diperlukan.⁶⁰

Dalam penelitian ini, data disajikan dalam bentuk narasi teks. Peneliti juga menjelaskan konteks atau latar belakang dari setiap data yang disajikan, serta memastikan bahwa penyajian data dilakukan secara transparan dan objektif.

3. Verifikasi Data/Penarikan Kesimpulan

Setelah semua data dikumpulkan dan disajikan, dilakukan proses verifikasi serta penarikan kesimpulan sebagai rangkuman akhir dari hasil penelitian. Pada tahap verifikasi dan penarikan kesimpulan, peneliti menganalisis data yang tersedia. Bagian kesimpulan memberikan ringkasan dari proses analisis data, validitas temuan, dan implikasi dari penelitian yang telah dilakukan.

⁶⁰Rijali, 94.

Setelah semua data terkumpul dan disajikan, penelitian memasuki tahap akhir yang melibatkan verifikasi dan penarikan kesimpulan. Tahap ini merupakan bagian untuk memastikan bahwa hasil penelitian dapat dipertanggungjawabkan dan relevan dengan tujuan yang telah ditetapkan.

H. Teknik Keabsahan Data

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik triangulasi untuk menjamin keabsahan data. Teknik ini memverifikasi data yang berasal dari sumber yang sama melalui empat metode yang berbeda, yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi

Melalui observasi, peneliti mengamati langsung pelaksanaan kegiatan pelayanan prima untuk memperoleh data yang bersifat nyata dan tidak bias. Di sisi lain, wawancara dilakukan untuk menggali informasi lebih mendalam dari para informan, yang bersifat subjektif. Sementara itu, dokumentasi mencakup pengumpulan dan telaah terhadap berbagai dokumen yang relevan, seperti laporan, arsip, dan catatan, yang dapat mendukung serta memperkuat temuan dari observasi dan wawancara.

Dengan menggabungkan ketiga metode tersebut, peneliti dapat membandingkan dan memverifikasi data yang diperoleh, sehingga hasil penelitian lebih akurat dan dapat dipercaya. Selain itu, untuk menjaga keandalan data, peneliti juga melakukan trustworthiness dengan meninjau ulang hasil wawancara guna menghindari kesalahan atau miskomunikasi.