

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis Penelitian ini adalah jenis penelitian lapangan (*Field Research*) yaitu pengumpulan data yang meliputi kegiatan survey di lokasi penelitian yang dilakukan dengan terjun langsung ke lokasi penelitian untuk menggali data yang diperlukan yang berhubungan dengan judul penelitian kepada informan kunci dan menempatkan mereka secara tepat dalam konteks penelitian. Sedangkan pendekatan yang diperlukan adalah pendekatan kualitatif, penelitian kualitatif itu data yang berbentuk data, kalimat, skema, dan gambar.¹

Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan pengetahuan, pembelajaran mengenai Manajemen Pelayanan Publik Di UPT. Asrama haji Embarkasi Banjarmasin.

B. Subjek dan Objek Penelitian

- a. Subjek dalam penelitian ini adalah Kepala UPT. Asrama haji Embarkasi Banjarmasin, dan Kepala Seksi Pelayanan,
- b. Objek Penelitian ini adalah Manajemen pelayanan publik di UPT. Asrama haji Embarkasi Banjarmasin.

¹ David Marsh dan Gerry Stoker, *Metode Kualitatif Dan Metode Kuantitatif*, terj. Helmi Mahadi dan Shohifullah (Nusamedia, 2021), H. 23.

C. Lokasi Penelitian

Penelitian dilaksanakan di UPT. Asrama haji Embarkasi Banjarmasin, yang berlokasi di Jalan Ahmad Yani KM. 28 Landasan Ulin Tlp/Fax.(0511) 4705150.

D. Data dan Sumber Data

- a. Sumber data primer ini adalah data yang diperoleh langsung dari informan kunci yang erat kaitannya dengan masalah yang akan diteliti yaitu manajemen pelayanan publik diupt. Asrama haji Embarkasi Banjarmasin.
- b. Sumber data sekunder yaitu pustaka-pustaka yang memiliki relevansi dan bisa menunjang penelitian ini, yaitu dapat berupa: buku, internet, serta sumber data lain dapat dijadikan sebagai data pelengkap.

E. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data yang diperlukan dalam penulisan ini, maka teknik pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut:

- a. Observasi

Observasi dilakukan dengan mengadakan pengamatan langsung kelapangan dengan mendatangi narasumber yakni, pada Pemandokan UPT. Asrama haji Embarkasi Banjarmasin, hal ini guna mengetahui keadaan sebenarnya yang terjadi pada lokasi penelitian berkaitan dengan Manajemen Pelayanan publik di asrama haji dalam memberikan pelayanan.

- b. Wawancara

Wawancara adalah bentuk komunikasi langsung antara peneliti dan responden. Komunikasi berlangsung dalam bentuk tanya-jawab dalam hubungan tatap muka, dan meminta informasi atau menggali informasi secara

langsung kepada Ketua dan Kasi Pelayanan pada UPT. Asrama haji Embarkasi Banjarmasin, untuk mendapatkan data yang valid dan sah.

c. Dokumentasi

Berupa photo, file UPT. Asrama haji Embarkasi Banjarmasin.

F. Teknik Analisis Data

Analisis data menggunakan daya upaya mencari dan menata secara teratur catatan hasil observasi, wawancara, dan lainnya untuk meningkatkan pemahaman peneliti tentang kasus yang diteliti dan menyajikannya sebagai temuan bagi orang lain. Adapun langkah-langkah penelitian ini yang pertama adalah melakukan observasi dan wawancara di UPT. Asrama haji Embarkasi Banjarmasin lalu mencari informasi yang berkaitan dengan penelitian lalu langkah selanjutnya peneliti memilih data yang diperoleh lalu merangkum data-data penelitian tersebut selanjutnya menyimpulkan dan terakhir memverifikasi.

Teknik ini dilakukan untuk mendeskripsikan data-data yang peneliti kumpulkan baik data hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi selama melakukan penelitian di UPT. Asrama haji Embarkasi Banjarmasin.