

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis dan Pendekatan Penelitian**

##### 1. Jenis penelitian

Jenis penelitian yang digunakan ialah penelitian dengan jenis lapangan. Penelitian lapangan sendiri ialah penelitian dengan studi mendalam terkait latar belakang atau kondisi dan situasi terkini yang terjadi di masyarakat, baik itu individu, kelompok, maupun instansi.<sup>51</sup> Dalam hal ini peneliti akan terjun langsung ke lapangan untuk mendapatkan data penelitian secara langsung.

##### 2. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang akan digunakan ialah pendekatan deskriptif kualitatif. Pendekatan penelitian deskriptif kualitatif ialah pendekatan yang memungkinkan adanya gambaran peristiwa atau keadaan yang tersusun atau runtun secara sistematis dikarenakan hal tersebut guna memperoleh informasi saat ini.<sup>52</sup> Menggunakan pendekatan ini karena pada permasalahan yang terjadi pendekatan ini merupakan pendekatan penelitian yang tepat untuk dapat menjawab bagaimana pelayanan publik yang ada di KUA Kecamatan Kusan Hulu.

---

<sup>51</sup> Husaini Usman, *Metode Penelitian* (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), 5.

<sup>52</sup> Nyoman Dantes, *Metode Penelitian* (Yogyakarta: Andi Offset, 2012), 51.

## B. Subjek dan Objek Penelitian

### 1. Subjek Penelitian

Subjek dari penelitian merupakan siapa yang terkait dalam penelitian yang dijelaskan oleh Saifuddin Azwar sebagai tempat untuk mendapatkan data penelitian.<sup>53</sup> Adapun subjek dalam penelitian ini ialah pihak KUA sebagai informan penelitian yakni pihak KUA Kecamatan Kusan Hulu mulai dari kepala KUA staf/karyawan serta masyarakat yang menerima layanan dari KUA dijadikan informan penelitian. Penulis mengambil 5 dari 20 masyarakat sebagai informan karena jawaban dari setiap informan memiliki kesamaan dan hanya lima informan yang memiliki tingkat jawaban sesuai dengan indikator (*Reliability, Empathy, Tangible, Assurance, dan Responsiveness*).

### 2. Objek Penelitian

Objek penelitian sendiri ialah data atau variabel penelitian, sebagaimana yang dijelaskan oleh Arikunto bahwa variabel penelitian sendiri ialah objek menjadi fokus penelitian mengapa penelitian tersebut dilakukan.<sup>54</sup> Adapun objek yang menjadi pembahasan dalam penelitian ini ialah terkait kualitas pelayanan *RETAR* di KUA Kecamatan Kusan Hulu.

---

<sup>53</sup> Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 1998), 5.

<sup>54</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek* (Jakarta: Rienaka Cipta, 1993), 91.

### C. Lokasi Penelitian

Adapun penelitian ini berlokasi di KUA Kecamatan Kusan Hulu di Binawara Kecamatan Kusan Hulu Kabupaten Tanah Bumbu. Alasan memilih lokasi Penelitian KUA Kecamatan Kusan Hulu, karena berangkat dari penelitian awal yang mendapatkan data bahwa adanya kekurangan terhadap pelayanan publik yang ada di KUA Kecamatan Kusan Hulu. Berangkat dari data tersebut kemudian tertarik untuk mengambil lokasi penelitian di KUA Kecamatan Kusan Hulu.

### D. Data dan Sumber Data

#### 1. Data

Adapun data dalam penelitian ini terdiri dari 2 yakni:

- a. Data Primer ialah data yang dapat diperoleh dari tempat penelitian yang menjadi sumber penelitian itu sendiri.<sup>55</sup> Data utama atau data primer dalam penelitian ini adalah data kualitas pelayanan publik di KUA yang diperoleh dari pihak KUA dan juga masyarakat penerima pelayanan KUA di kabupaten Kusan Hulu.
- b. Data Sekunder, yaitu data pelengkap, data yang dapat memberikan kejelasan dan data yang memberikan kelengkapan terhadap data utama. Data sekunder dapat diperoleh dari buku atau dokumen yang berhubungan dengan penelitian.<sup>56</sup> Data sekunder dalam penelitian ini

---

<sup>55</sup> Rahmadi, *Pengantar Metodologi Penelitian* (Banjarmasin: Antasari Press, 2011), 64.

<sup>56</sup> *Ibid.*

ialah terkait data profil KUA Kecamatan Kusan Hulu yang ambil atau peroleh dari KUA sendiri.

## 2. Sumber Data

Yang dimaksud dengan Sumber data dalam penelitian mengacu pada objek dari mana data dapat diperoleh.<sup>57</sup> Sumber data dalam penelitian ini adalah informan yaitu KUA yang diambil oleh yaitu penanggung jawab KUA Kabupaten Kusan Hulu dan masyarakat sekitar.

## E. Teknik Pengumpulan Data

Guna mendapatkan data terkait objek penelitian, penelitian ini menggunakan maka digunakan teknik pengumpulan data. Teknik pengumpulan data ialah bagaimana cara, teknik, alat, prosedur bagaimana data didapatkan.<sup>58</sup> Adapun beberapa teknik pengumpulan data yang akan gunakan ialah:

### 1. Wawancara

Wawancara ialah teknik pengumpulan data dengan dilakukan secara langsung ataupun melalui media untuk mendapatkan data secara lisan kepada sumber data.<sup>59</sup> Dengan Teknik wawancara peneliti dapat memperoleh data penelitian terkait bagaimana kualitas pelayanan publik dan apa saja faktor mempengaruhi Pelayanan di wilayah KUA Kusan Hulu

---

<sup>57</sup> Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, 129.

<sup>58</sup> Basrowi dan Suwandi, *Memahami Penelitian Kualitatif* (Jakarta: Rienaka Cipta, 2008), 93.

<sup>59</sup> Mulyadi, *Evaluasi Pendidikan: Pengembangan Model Evaluasi Pendidikan Agama di Sekolah* (Malang: UIN Maliki Press, 2010), 63.

## 2. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data yang digunakan dengan cara mengamati dan melihat keadaan secara langsung yang terjadi.<sup>60</sup> menggunakan observasi untuk memperoleh data secara langsung yaitu dengan mengamati proses pelayanan publik KUA di kabupaten Kusan Hulu.

Melalui teknik observasi data yang diperoleh akan menjadi lebih lengkap serta tajam sehingga dapat mengetahui data dengan tingkat akurasi yang lebih lanjut.<sup>61</sup>

## 3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data dengan cara menemukan dokumen terkait dengan penelitian, baik itu catata, buku, ataupun dokumen lainnya.

## **F. Teknik Pengolahan dan Analisa Data**

Setelah data terkumpul maka akan dilakukan pengolahan dan analisa data. Untuk mengolah dan menganalisa data hasil penelitian menggunakan model Miles dan Hiberman yakni:

### 1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, pencatatan atau kombinasi dari ketiganya. Pengumpulan data

---

<sup>60</sup> Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2005), 143.

<sup>61</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung: ALFABETA, 2012), 227.

dilakukan selama beberapa hari atau bahkan berbulan-bulan, sehingga akan diperoleh banyak data.

## 2. Reduksi Data

Reduksi data artinya merangkum data yang telah didapatkan atau memilih data mana yang sesuai dengan penelitian dan mana yang harus ditinggalkan. Hal ini berguna agar data dapat tersaring sehingga akan lebih fokus kepada hal yang diinginkan dalam penelitian.

## 3. Penyajian Data

Selanjutnya data disajikan, penyajian data dilakukan secara terurut, sistematis, dan tersusun dengan baik dan pola yang saling berkesinambungan. Hal ini berguna agar data mudah dipahami dengan baik, penyajian data sendiri ialah melalui teks narasi sebagaimana dalam penelitian kualitatif.

## 4. Verifikasi

Verifikasi data ialah menyimpulkan data yang diperoleh baik itu melalui wawancara, observasi dan juga dokumentasi. Oleh karena itu pada tahapan ini diharapkan dapat mendapatkan jawaban atas rumusan pertanyaan yang ada pada penelitian.<sup>62</sup>

---

<sup>62</sup> Basrowi dan Suwandi, *Memahami Penelitian Kualitatif*, 158.