

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif adalah salah satu metode penelitian yang dapat menghasilkan data berupa perilaku orang-orang yang diamati, ucapan maupun tulisan.¹ Untuk memenuhi berbagai macam data, pada pendekatan kualitatif dilakukan dengan berbagai macam metode seperti penelitian arsip maupun dokumen, penelitian lapangan, wawancara kelompok serta wawancara individual. Pelaksanaan metode tersebut saling berkaitan untuk mendapatkan data yang sesuai dengan apa yang dibutuhkan.

Jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah penelitian deskriptif. Metode yang digunakan untuk menggambarkan suatu hasil penelitian dengan tujuan untuk memberikan penjelasan mendeskripsikan serta validasi terhadap pelayan publik yang ada di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Banjarmasin Tengah.

¹ V. Wiratna Sujarweni, *METODOLOGI PENELITIAN* (Yogyakarta: PUSTAKABARUPRESS, 2018).

B. Lokasi Penelitian

Lokasi yang menjadi tempat penelitian ini adalah Kantor Urusan Agama Kecamatan Banjarmasin Tengah di jalan Cempaka. XII No. 20, Kelurahan Mawar, Kecamatan Banjarmasin Tengah, Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan 70112.

C. Subjek dan Objek Penelitian

a. Subjek Penelitian

Subjek dalam penelitian ini adalah kepala Kantor Urusan Agama dan beberapa pegawai yang ada di Kantor Urusan Agama Kecamatan Banjarmasin Tengah.

b. Objek Penelitian

Objek penelitian adalah sesuatu yang menjadi tujuan pembicaraan. Objek penelitian ini adalah Strategi dalam Mengoptimalkan Kinerja Pelayanan Publik di Kantor Urusan Agama Kecamatan Banjarmasin Tengah.

D. Data dan Sumber Data

a. Data

1). Data Primer, yaitu data yang dikumpulkan secara langsung oleh peneliti dari sumber pertamanya. Data primer diperoleh dari hasil wawancara dan observasi pada narasumber yaitu kepala Kantor Urusan Agama, karyawan dan masyarakat yang telah menerima

pelayanan yang ada di Kantor Urusan Agama Kecamatan Banjarmasin Tengah.

2). Data Sekunder, yaitu data yang umumnya disusun sebagai dokumen-dokumen dan arsip. Data sekunder diperlukan dalam penelitian ini diperoleh dari sumber terkait, misalnya melalui buku, artikel, tulisan, dan literatur yang mendukung penelitian.

b. Sumber Data

1). Informan, orang-orang yang dianggap layak untuk memberikan data tentang masalah yang diteliti. Yang menjadi informan langsung yaitu Bapak H. Hasbi Assidiq, S.Ag sebagai Kepala Kantor Urusan Agama Kecamatan Banjarmasin Tengah. Dan beberapa staf karyawan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Banjarmasin Tengah serta dua orang masyarakat yang sudah menerima pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Banjarmasin Tengah.

2). Dokumen, seluruh data berupa gambar-gambar yang berkaitan dengan penelitian di Kantor Urusan Agama Kecamatan Banjarmasin Tengah. Dalam penelitian ini terdapat berbagai keterangan seperti tulisan, foto dasar wawancara dan kegiatan tentang Pelayanan Publik di Kantor Urusan Agama Kecamatan Banjarmasin Tengah sebagai pelengkap sumber data.

E. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data kualitatif, yang memerlukan pengumpulan informasi dalam bentuk pernyataan dan deskripsi. Dalam penelitian kualitatif, informasi dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi.²

a. Observasi

Observasi adalah Menyebutkan fakta-fakta yang diamati secara langsung kepada objek pemeriksaan untuk melihat dari dekat kegiatan yang dilakukan.³ Adapun data yang didapat dari observasi ini adalah dengan menyebutkan fakta-fakta yang diamati secara langsung pada Kinerja Pelayanan Publik di Kantor Urusan Agama Kecamatan Banjarmasin Tengah.

b. Wawancara

Wawancara adalah pertemuan dua orang untuk bertukar data dan pemikiran melalui tanya jawab.⁴ Yaitu penanya memberikan pertanyaan dan penjawab memberikan jawabannya kepada penanya. Dalam penelitian ini, penulis langsung melakukan wawancara kepada informan utama yaitu Bapak H. Hasbi Assidiq, S.Ag dan beberapa staf karyawan serta masyarakat yang melakukan

² Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen* (Bandung: CV Alfabeta, 2015). 376.

³ Sudaryono, *Metodologi Penelitian : Kuantitatif, Kualitatif, Dan Mix Method* (Depok: PT Raja Grafindo Persada, 2019). 226.

⁴ Sadih, *Pendekatan Kualitatif Dan Kuantitatif* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2015).154.

pelayanan dengan garis permasalahan yang di teliti ialah : Strategi dalam Mengoptimalkan Kinerja Pelayanan Publik di Kantor Urusan Agama Kecamatan Banjarmasin Tengah.

c. Dokumentasi

Dokumentasi mengacu pada (bahan, misalnya, fotografi, rekaman, film, pemberitahuan, surat, jurnal, akun dan sebagainya yang dapat digunakan sebagai data berharga informasi suplemen yang sumber informasi utamanya adalah observasi atau wawancara.⁵ Maka cenderung disimpulkan bahwa dokumentasi yang dimaksud penulis adalah suatu hasil yang diperoleh selama penelitian yang erat kaitannya dengan permasalahan Strategi dalam Mengoptimalkan Kinerja Pelayanan Publik di Kantor Urusan Agama Kecamatan Banjarmasin Tengah.

F. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah pencarian metode dan menata secara sistematis catatan hasil observasi, wawancara, dan data lainnya untuk meningkatkan pemahaman peneliti tentang kasus yang di teliti dan mengkomunikasikan temuannya kepada orang lain. Sambal menunggu pemahaman ini semakin dalam, analisis harus dilanjutkan dengan mencari signifikansinya.⁶

⁵ Sudaryono, *Metodologi Penelitian : Kuantitatif, Kualitatif, Dan Mix Method*.179.

⁶ Ahmad Rijali, "Analisis Data Kaulitatif," *Jurnal Alhadharah* 17, no. 33 (2018): 84.

Berdasarkan penjelasan di atas, data yang sudah di olah selanjutnya disajikan secara deskriptif yaitu dalam bentuk uraian-uraian yang dapat memberikan gambaran yang wajar tentang masalah yang di teliti kemudian data tersebut di analisis menggunakan analisis deskriptif kualitatif memberikan penilaian dengan menggunakan penggambaran tanpa menggunakan angka-angka. Data tersebut disederhanakan dengan bentuk yang lebih praktis untuk dibaca, sehingga data tersebut dapat di olah menjadi sebuah hasil penelitian.

1. Reduksi Data

Reduksi data adalah proses memilih informasi sedemikian rupa sehingga semua data dalam catatan lapangan yang diambil selama proses penelitian dapat diperiksa. Reduksi data dilakukan untuk memberikan gambaran yang terfokus dan jelas, sehingga memudahkan peneliti untuk mengumpulkan data dan jika diperlukan dengan mencari data yang lebih banyak.

2. Penyajian Data

Penyajian data adalah salah satu kegiatan penyajian data atau hasil peneliti berupa teks yang bersifat naratif secara sistematis, dan terorganisir sehingga akan lebih mudah dipahami. Hasil penelitian yang telah selesai dapat diuraikan dan dianalisis sesuai dengan tujuan yang diharapkan.⁷

⁷ Edy Suwandi, "*Metode Penelitian*" (Jakarta Selatan: PT. Scifintech Andrew Wijaya, 2022).177.

3. Penarikan kesimpulan

Pada tahapan ini, hasil survei digunakan untuk menarik kesimpulan yang didukung oleh catatan lapangan, wawancara, dan dokumentasi. Diharapkan kesimpulan peneliti akan memungkinkan seseorang untuk menanggapi perumusan masalah yang diidentifikasi. Tahap penarikan kesimpulan bertujuan untuk mendapatkan kejelasan dan pemahaman tentang masalah yang sedang dipelajari, menafsirkan, dan mengembangkan hubungan antar fakta untuk dapat memberikan solusi terhadap masalah yang sedang diteliti.⁸

G. Keabsahan Data

Keabsahan data adalah data yang tidak berbeda antara data yang diperoleh oleh peneliti dengan data yang terjadi sesungguhnya pada objek penelitian sehingga keabsahan data yang telah disajikan dapat dipertanggung jawabkan. Data merupakan Langkah yang diperlukan peneliti dalam melakukan penelitian. Tujuan keabsahan data untuk membuktikan apakah penelitian ini benar-benar penelitian ilmiah dan untuk menguji data yang diperoleh agar terhindar dari subjektivitas. Peneliti menggunakan triangulasi, triangulasi menurut Norman K. Denkin, mendefinisikan triangulasi sebagai gabungan atau kombinasi berbagai metode yang dipakai untuk mengkaji fenomena yang saling terkait dari

⁸ Paul Suparno, *Riset Tindakan Untuk Pendidik* (Jakarta: PT Grasindo, 2008).71.

sudut pandang dan prespektif yang berbeda. Menurutnya, triangulasi meliputi empat hal, yaitu:

1. *Triangulasi Metode*, yaitu dilakukan dengan cara membandingkan informasi atau data dengan cara yang berbeda, dalam hal ini, peneliti menggunakan metode wawancara, observasi dan survei. Untuk memperoleh kebenaran mengenai informasi atau data dengan cara yang berbeda, observasi dan survei. Untuk memperoleh kebenaran mengenai informasi tertentu, peneliti bisa menggunakan metode wawancara bebas dan wawancara terstruktur. Selain itu, peneliti juga dapat menggunakan metode wawancara dan observasi untuk mengecek kebenarannya. *Triangulasi* pada tahap ini dilakukan apabila data atau informasi yang diperoleh dari subjek penelitian diragukan kebenarannya. Akan tetapi, jika data itu sudah jelas misalnya berupa teks, novel atau lainnya, maka *triangulasi* tidak perlu dilakukan.
2. *Triangulasi antar peneliti*, yaitu dilakukan dengan cara menggunakan lebih dari satu orang dalam pengumpulan dan analisis data. Akan tetapi, perlu diperhatikan bahwa orang tersebut harus memiliki pengalaman dalam penelitian dan bebas dari konflik agar tidak merugikan peneliti.
3. *Triangulasi sumber data*, yaitu menggali kebenaran informasi tertentu melalui berbagai metode dan sumber perolehan data. Selain wawancara dan observasi, peneliti dapat menggunakan observasi terlibat, dokumen tertulis, arsip, catatan resmi, gambar, atau sumber lainnya.

4. *Tringulasi teori*, yaitu hasil terakhir penelitian kualitatif berupa sebuah rumusan informasi, selanjutnya. Informasi tersebut dibandingkan dengan perspektif teori relevan. *Tringulasi teori* dapat meningkatkan kedalaman asalkan peneliti mampu untuk menggali pengetahuan teoritik secara mendalam atas hasil dari analisis data yang telah diperoleh.⁹

⁹ Mudjia Rahardjo, *Tringulasi Dalam Penelitian Kualitatif* (Malang: Maulana Malik Ibrahim, 2010).hlm.2-3