

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian evaluatif. Penelitian merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui tingkat keberhasilan suatu program atau untuk mengetahui keefektifan pelaksanaan suatu program. Manfaat penelitian evaluatif adalah untuk memberikan rekomendasi pelaksanaan program yang lalu dan untuk memperbaiki pelaksanaan program yang dilaksanakan berikutnya. Karena begitu pentingnya sebuah rekomendasi, maka untuk melaksanakan penelitian evaluatif dituntut adanya pernyataan khusus yang harus dipenuhi oleh penelitiannya.¹

2. Pendekatan Penelitian

Jenis pendekatan penelitian ini adalah pendekatan kualitatif deskriptif. Pendekatan ini membantu untuk menyempurnakan proses penyajian data, metode ini mampu membantu menekankan catatan secara menyeluruh, komprehensif, dan rinci yang menggambarkan keadaan sebenarnya. Jenis penelitian ini disebut penelitian studi kasus yang tujuannya untuk memberikan gambaran menyeluruh,

¹ Husaini Usman dan Purnomo Setiady Akbar, *Metodelogi Penelitian Sosial* (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2017), 202.

mendalam, dan luas tentang keadaan-keadaan di sekitar kejadian yang benar-benar terjadi pada penelitian ini.²

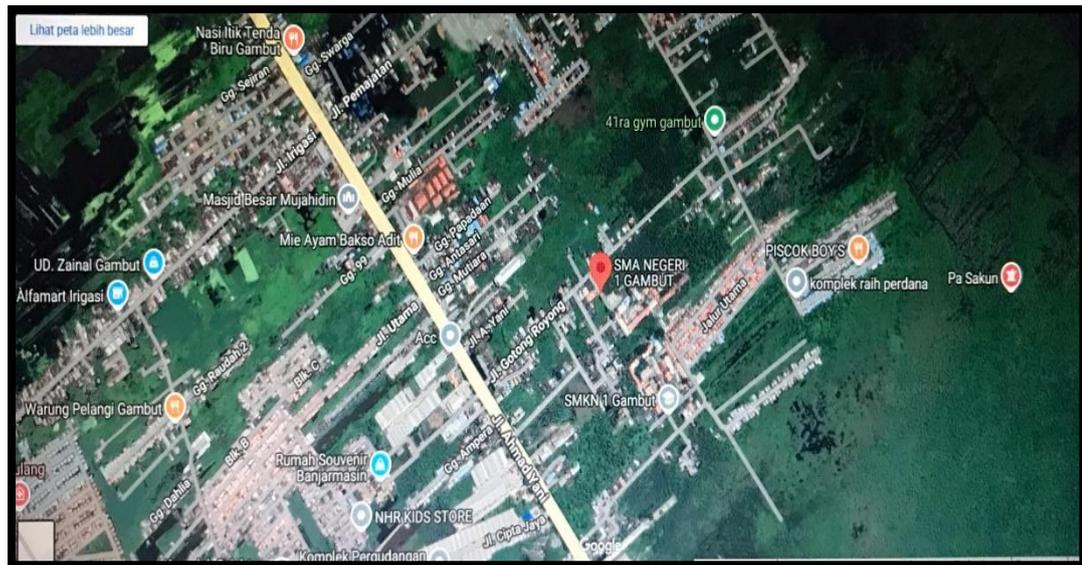
Pendekatan kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk memahami masalah sosial dengan menggambarkan situasi secara menyeluruh menggunakan kata-kata. Peneliti mengumpulkan informasi dari orang-orang melalui wawancara dan pengamatan, kemudian menyusun laporan yang mendetail berdasarkan pandangan mereka. Menurut Bogdan dan Taylor yang dikutip oleh Damera Sinaga, penelitian kualitatif menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari individu serta perilaku yang dapat diamati. Tujuannya adalah untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam tentang suatu fenomena sosial dalam konteks aslinya.³

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di SMA Negeri 1 Gambut yang bertempat di Jl. Gotong Royong Km.14.800, Kelurahan Gambut, Kecamatan Gambut, Kabupaten Banjar, Kalimantan Selatan dengan kode pos 70652. SMA Negeri 1 Gambut resmi terakreditasi A dengan nilai 92, tercatat dari tanggal 25 Mei 2023 hingga pada tanggal 01 November 2028 dengan No. SK Akreditasi 555/BAN-SM/SK/2023. Pencapaian peningkatan di SMA Negeri 1 Gambut ini dilihat pada laman <https://dapo.kemdikbud.go.id/sekolah/1D353A7D2A4A64974315>.

²Farid Nugrahani, *Metode Penelitian Kualitatif dalam Penelitian Bahasa* (Solo: Cakra Book, 2014), 92.

³Damera Sinaga, *Metodelogi Penelitian (Penelitian Kualitatif)* (1 ed. Jl. Mayjen Sutoyo No.2 Cawang Jakarta: UKI Press, 2023), 29.



Gambar 3.1 Lokasi Penelitian dilihat dari *Google Maps*

Lokasi penelitian dipilih berdasarkan pertimbangan dari segi keunikan serta permasalahan yang terjadi, yang ditemukan pada saat observasi awal penelitian. Sehingga, peneliti tertarik untuk menarik pembahasan mengenai kualitas layanan sekolah di SMA Negeri 1 Gambut. Yang mana tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas layanan sekolah yang diberikan oleh pihak sekolah SMA Negeri 1 Gambut.

C. Subjek dan Objek Penelitian

1. Subjek Penelitian

Subjek yang diteliti pada penelitian ini disebut dengan informan. Peneliti akan mencari dan mengumpulkan informasi tentang kualitas layanan sekolah. Pada penelitian ini sumber yang benar-benar memahami topik dan setuju untuk berpartisipasi sebagai informan digunakan untuk mengumpulkan data pada penelitian ini. Adapun jumlah informan yang diteliti berjumlah 1 kepala sekolah,

5 guru, 4 siswa, dan 2 orang tua siswa. Metode yang digunakan dalam pemilihan informan penelitian ini adalah dengan convenience sampling. Metode pengambilan sampel ini berdasarkan pada kemudahan dan ketersediaan responden dari pada representativitas.⁴

2. Objek Penelitian

Objek penelitian ini adalah informasi yang dikumpulkan dari para informan menjadi fokus penelitian ini untuk mengetahui bagaimana kualitas layanan sekolah dengan metode *servqual* di SMA Negeri 1 Gambut Kabupaten Banjar.

D. Data dan Sumber Data

1. Data

Data yang digali untuk penelitian ini tetap menjadi objek penelitian khususnya Kualitas Layanan Sekolah dengan Metode *Servqual* di SMA Negeri 1 Gambut Kabupaten Banjar dan relevan dengan topik yang diteliti. Penelitian ini akan menggali dua jenis data yaitu data primer dan data sekunder.

Penelitian lapangan (*Field Research*) Data primer adalah data yang dikumpulkan secara langsung dari sumber pertama. Pada penelitian ini peneliti melakukan wawancara mendalam kepada informan di SMA Negeri 1 Gambut antara lain kepala sekolah, guru, siswa, dan orang tua siswa. Data primer yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh melalui wawancara mengenai:

⁴ Zainuddin Iba dan Aditya Wardhana, *Metode Penelitian* (Jawa Tengah: CV. Eureka Media Aksara, 2023), 175.

a. Data Primer (Utama)

Data primer adalah data yang dikumpulkan secara langsung dari sumber aslinya. Dengan melakukan penyelidikan langsung terhadap sumber aslinya melalui informan, peneliti dapat mengakses sumber data primer langsung dari sumber utama tanpa adanya perantara dengan cara meneliti langsung kepada sumber aslinya melalui narasumber. Kepala sekolah, guru, siswa dan orang tua SMA Negeri 1 Gambut yang menjadi sumber utama dalam penelitian ini.

b. Data Sekunder (Pendukung)

Data sekunder menurut sugiyono adalah data yang tidak diberikan secara langsung kepada peneliti, misal dokumen sebagai penunjang data primer yang didapatkan oleh penelitian.⁵ Data sekunder adalah informasi yang dikumpulkan dari catatan, penelitian keperustakaan, jurnal, dan publikasi terkait penelitian. Data sekunder dalam penelitian ini adalah:

- a) Sekilas SMA Negeri 1 Gambut
- b) Visi, misi dan tujuan sekolah
- c) Riwayat kepemimpinan
- d) Keadaan tenaga pendidik dan kependidikan
- e) Keadaan siswa
- f) Kondisi sarana dan prasarana

⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (Jakarta: Alfabeta, 2022).
225

2. Sumber Data

Peneliti menggunakan informan utama sebagai salah satu sumber data untuk mengumpulkan data pada penelitian ini. Informan utama adalah individu yang secara langsung terlibat dalam memberikan data, wawasan dan informasi yang relevan dengan topik penelitian. Yaitu kepala sekolah, guru, siswa dan orang tua siswa. Adapun sumber data lainnya yaitu dokumen, buku, catatan, ataupun bahan rujukan yang tentu mengandung informasi relevan dengan masalah dan topik penelitian.

E. Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

Observasi adalah proses pengamatan dan pengumpulan data yang melibatkan pengamatan secara langsung. Observasi juga disebut sebagai serangkaian kegiatan pengamatan yang dapat dilakukan dengan melihat secara langsung, mencatat dan mengamati secara objektif tanpa mempengaruhi situasi.⁶ Tanggung jawab peneliti adalah menganalisis, mencatat, menarik kesimpulan dari penelitian. Teknik pengumpulan data ini tidak terlalu mendalam untuk memperoleh datanya, maka harus ada informasi tambahan yang dapat dimanfaatkan peneliti, yaitu teknik wawancara.⁷

⁶Umar Sidiq dan Miftahul Choiri, *Metode Penelitian Kualitatif di Bidang Pendidikan* (Ponorogo: Nata Karya, 2019), 119.

⁷Saban Echdar, *Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2017), 289.

2. Wawancara

Dalam wawancara peneliti melakukan wawancara tatap muka dengan partisipan. Wawancara ini digunakan untuk memperoleh informasi yang berkaitan dengan fakta lapangan. Imam Gunawan menyatakan bahwa tujuan utama wawancara dalam penelitian kualitatif adalah untuk mencapai tujuan tertentu yang dimulai dengan pertanyaan terbuka.⁸ Wawancara pertama dilakukan secara terstruktur yang bertujuan untuk mendapatkan informasi secara rinci mengenai pandangan responden.

Selain itu untuk mendapatkan informasi yang valid, peneliti juga akan melakukan wawancara secara semistruktur dengan narasumber atau pihak yang berkepentingan. Selain itu tujuan wawancara ini adalah untuk menggali informasi mengenai penghambat oleh SMA Negeri 1 Gambut Kabupaten Banjar dalam hal kualitas layanan sekolah. Oleh karena itu, pedoman harus dikembangkan oleh peneliti sebelum melakukan wawancara untuk mengumpulkan data dan informasi yang tepat seperti yang ditentukan.

3. Dokumentasi

Dalam penelitian kualitatif, dokumentasi memiliki peran yang penting dalam mengumpulkan, menyimpan, dan menganalisis data. Dokumentasi mencakup berbagai bentuk, mulai dari catatan lapangan, rekaman wawancara, transkripsi, hingga dokumen tertulis yang relevan dengan topik penelitian. Proses

⁸Imam Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif Teori dan Praktik* (Jakarta: Bumi Aksara, 2013), 160.

dokumentasi memastikan bahwa data yang dikumpulkan dapat direplikasi dan dianalisis secara mendalam untuk memahami fenomena yang diteliti.⁹

4. Angket (Kuesioner)

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan angket tertutup. Angket tertutup adalah instrumen pengumpulan data yang berisi pernyataan-pernyataan dengan pilihan jawaban yang sudah ditentukan.¹⁰ Responden diminta untuk memilih jawaban yang paling sesuai dengan pandangan atau pengalaman mereka. Angket tertutup dalam penelitian kualitatif bisa membantu mengumpulkan data spesifik dan terstruktur, yang kemudian dianalisis secara kualitatif untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam tentang fenomena yang diteliti.

Metode ini digunakan untuk memperoleh data tentang kualitas layanan sekolah di SMA Negeri 1 Gambut dengan jumlah responden 66 siswa, kuesioner yang dibuat berupa pernyataan tentang persepsi dan harapan siswa dari berbagai item-item yang mencakup dalam lima dimensi *servqual*. Pengisian dalam kuesioner ini berupa pemilihan alternatif jawaban yang disediakan, untuk tiap butir pernyataan disertai dengan empat jawaban alternatif yang berupa skor nilai.

Tabel 3.1 Skala Penelitian

No.	Alternatif Jawaban	Ekspetasi	Persepsi
		Bobot Skor	
1.	Sangat Tidak Setuju	1	1
2.	Tidak Setuju	2	2
3.	Setuju	3	3
4.	Sangat Setuju	4	4

Sumber: Skala Penelitian, 2025.

⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian* (Jakarta: Alfabeta, 2014), 379.

¹⁰ Ardiansyahh, Risnita, dan M. Syahrani Jailani, "Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian Ilmiah Pendidikan pada Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif," *Jurnal IHSAN: Jurnal Pendidikan Islam 1*, no. 2 (1 Juli 2023): 05, <https://doi.org/10.61104/ihsan.vli2.57>.

F. Instrumen Penelitian

Instrumen adalah alat atau teknik yang digunakan untuk memberikan informasi tentang apa yang kita teliti dan dibuat sesuai dengan tujuan pengukuran dan teori yang digunakan sebagai dasar. Dalam penelitian kualitatif, instrumen atau alat utama yang digunakan dalam penelitian kualitatif untuk mengumpulkan data. Untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode bertanya, meminta, dan mengambil. Agar peneliti dapat mengumpulkan data dari informan yang berperan sebagai instrumen utama juga diperlukan instrumen pendukung. Secara khusus ada dua jenis instrumen bantuan, yaitu:¹¹

- a. Panduan atau rekaman wawancara mendalam. Dokumen tertulis ini mencakup daftar singkat data yang harus dikumpulkan. Pertanyaan-pertanyaan yang akan ditanyakan mengenai rincian yang diberikan oleh informan dapat ditambahkan ke daftar ini. Dalam hal ini narasumber menerima naskah wawancara dari peneliti.
- a. Alat rekaman, peneliti dapat menangkap hasil wawancara dengan menggunakan berbagai alat perekam antara lain, telephone genggam, tape recorder, kamera foto, dan kamera video. Dalam hal ini, penulis mengambil gambar saat wawancara menggunakan ponsel atau *smartphone*.

G. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian kualitatif, analisis data merupakan upaya mencari dan menyusun dokumen, wawancara, dan catatan observasi secara metodis. Tentu saja

¹¹ Afrizal, *Metode Penelitian Kualitatif* (Jakarta: Raja Grafindo, 2015), 134–35.

keinginan akan data dan sifat serta sumbernya berkaitan dengan pengumpulan data di lapangan. Menurut Milles, Huberman, dan Saldana, pengerjaan data kualitatif dilakukan secara interaktif dan tidak berhenti sampai datanya jenuh.¹²

Adapun langkah teknik analisis data yaitu:

1. Pengumpulan Data (*Data Collection*)

Pengumpulan data merupakan tugas utama penelitian. Dalam metodologi penelitian kuantitatif, pengumpulan data dapat dilakukan melalui hasil survei atau uji kuesioner. Sementara pengumpulan data untuk metode penelitian kualitatif dapat dilakukan melalui dokumentasi, wawancara, dan temuan observasi.

2. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Prosedur yang digunakan meliputi: memilih data, mempersempit data, meringkas data, mengabstraksi dan mengonversi data mentah dari temuan studi. Akan sangat membantu bagi penulis untuk mengetahui terlebih dahulu informasi apa yang diperlukan untuk meningkatkan mutu layanan administrasi sekolah.

3. Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian data yang berisi tabel, grafik, dan foto yang disertakan dalam bentuk narasi singkat. Akan lebih mudah untuk memahami apa yang terjadi jika data ditampilkan. Kemudian, dengan menggunakan apa yang telah dipelajari, dapat merencanakan pekerjaan selanjutnya.

4. Penarikan Kesimpulan (*Conclusion drawing*)

Menurut Miles dan Huberman, menarik kesimpulan dan melakukan verifikasi merupakan langkah terakhir dalam proses analisis data kualitatif.

¹² Matthew B. Miles, A. Michael Huberman, dan Johnny Saldana, *Qualitative Data Analysis A Methods Sourcebooks Edition 3* (Singapore: SAGE Publication, 2014), 10.

Temuan awal masih bersifat sementara dan dapat dimodifikasi jika tahap pengumpulan data selanjutnya tidak menghasilkan bukti yang menguatkannya. Meskipun demikian, temuan yang ditarik di awal dianggap dapat dipercaya jika didukung oleh data yang andal dan konsisten saat peneliti turun ke lapangan untuk mengumpulkan informasi lebih lanjut.

H. Teknik Keabsahan Data

Sebagaimana pada penelitian kualitatif pada umumnya data yang diperoleh didapatkan harus di uji keabsahannya, agar dapat dipertanggung jawabkan atas dasar hasil penelitiannya. Maka dengan itu peneliti harus menjamin keabsahan data yang diperoleh pada penelitian ini melakukan pengecekan keabsahan data untuk di uji validasi dengan menggunakan teknik triangulasi. Menurut Sugiyono, memeriksa keabsahan data dalam penelitian berarti memastikan bahwa data yang diperoleh dapat dipercaya dan kebenarannya dapat dipertanggungjawabkan. Dalam penelitian kualitatif, penting untuk melakukan uji keabsahan data agar hasil penelitian dianggap ilmiah.¹³ Salah satu cara untuk menguji keabsahan data adalah dengan teknik triangulasi, yang melibatkan beberapa pendekatan:

1. Triangulasi Sumber

Teknik ini dilakukan dengan membandingkan data yang diperoleh dari berbagai sumber untuk memastikan konsistensi informasi. Misalnya, informasi tentang suatu peristiwa dikumpulkan dari beberapa narasumber yang berbeda.

¹³ *Metode Penelitian*, 241.

2. Triangulasi Teknik

Dalam pendekatan ini, data dari sumber yang sama dikumpulkan menggunakan berbagai metode, seperti wawancara, observasi, dan dokumentasi. Tujuannya adalah untuk menguji keakuratan data dengan melihat apakah hasilnya konsisten melalui berbagai teknik pengumpulan data.

3. Triangulasi Waktu

Metode ini melibatkan pengumpulan data pada waktu yang berbeda untuk melihat apakah hasilnya tetap konsisten. Misalnya, wawancara dilakukan pada pagi dan sore hari untuk memastikan bahwa informasi yang diberikan tidak dipengaruhi oleh waktu atau kondisi tertentu.

Dengan menerapkan ketiga jenis triangulasi ini, peneliti dapat meningkatkan kredibilitas dan keandalan data yang dikumpulkan dalam penelitian kualitatif.