

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Tempat Dan Waktu Penelitian**

Lokasi penelitian merupakan tempat dilakukannya penelitian yang sesuai dengan judul yang ditetapkan, penelitian ini dilakukan di Kantor Desa Plampang Kecamatan Plampang Kabupaten Sumbawa Provinsi Nusa Tenggara Barat. Waktu penelitian dilaksanakan pada 22 Mei sampai 13 Juni 2023.

#### **3.2 Jenis Penelitian**

Metode penelitian yang dilakukan adalah metode deskriptif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan antara variabel satu dengan yang lain. Jenis penelitian yang dilakukan adalah jenis kualitatif yaitu penelitian yang ditunjukkan untuk mendeskripsikan dan menganalisa fenomena, peristiwa, aktivitas sosial, sikap, kepercayaan, persepsi, pemikiran orang secara individu maupun kelompok. Data yang didapatkan kemudian dianalisis untuk memperoleh terhadap suatu permasalahan yang timbul.

#### **3.3 Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan, adapun teknik pengumpulan data yang penulis gunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

##### **3.3.1 Observasi**

Dalam observasi menggunakan pengamatan panca indra dengan mengamati langsung lokasi penelitian. Tujuan observasi ini agar lebih

mengenal situasi yang berada didalamnya dan dapat mengumpulkan keterangan yang lebih banyak.

Adapun yang menjadi bahan pengamatan peneliti adalah kualitas pelayanan, peneliti akan mengobservasi apa saja yang terjadi dilapangan tentang kualitas pelayanan berdasarkan informasi yang peneliti terima dari pengguna layanan dan pegawai Kantor Desa Plampang.

### 3.3.2 Wawancara

Wawancara merupakan proses penelitian dengan cara bertatap muka dan tanya jawab. Pada dasarnya terdapat dua jenis wawancara yaitu wawancara terstruktur dan wawancara bebas tidak terstruktur. Wawancara terstruktur yaitu jenis wawancara yang disusun secara terperinci, sedangkan wawancara tidak terstruktur yaitu jenis wawancara yang hanya membuat garis besar yang akan ditanyakan.

Peneliti akan melakukan wawancara kepada pengguna layanan dan pegawai Kantor Desa Plampang untuk mendapatkan data tertentu.

### 3.3.3 Dokumentasi

Dokumentasi yang dimaksud oleh peneliti adalah mencari data yang berupa catatan buku, agenda, dan sebagainya yang ada di Kantor Desa Plampang. Dengan adanya dokumentasi ini, akan menjadi bukti nyata dalam penelitian yang bisa dilihat langsung oleh pembaca sehingga pembaca dapat mudah melihat atau menangkap masalah yang terjadi disekitar penelitian yang telah peneliti lakukan.

## 3.4 Teknik Penentuan Informan

Informan adalah orang yang memberikan informasi tentang apa yang terjadi di lapangan atau situasi penelitian. Teknik penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik *Purposive Sampling*. Menurut Sugiyono dalam penelitian Kualitatif. *Purposive Sampling* yaitu teknik pengambilan sampel didasarkan atas tujuan tertentu (orang yang dianggap paling mengetahui apa yang diharapkan).

**Tabel, 3.4**  
**Informan Peneliti**

No	Informan	Jumlah	Kode informan
1	Kepala desa	1	01
2	Pegawai pelayanan	2	02, 03
3	Masyarakat pengguna layanan	18	04, 21
Jumlah informan penelitian		21	

### 3.5 Keabsahan Data

Untuk menetapkan keabsahan data dalam penelitian ini maka dilakukan pengujian kredibilitas yang meliputi Triangulasi, bertujuan untuk mencari kebenaran tentang beberapa fenomena. Tetapi lebih pada peningkatan pemahaman peneliti terhadap apa yang ditemukan. Triangulasi diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Tekni triangulasi yang dilakukan dalam penelitian ini adalah triangulasi sumber, dalam penelitian kualitatif. Triangulasi sumber berarti membandingkan dan mengecek kembali kepercayaan informasi yang diperoleh melalui hasil wawancara antara informan dengan informan yang lain.

### 3.6 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah model interaktif. Analisis model interaktif memungkinkan analisis data kualitatif yang dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara menerus sampai tuntas sehingga data jenuh.

Proses pelaksanaan analisis data dilaksanakan melalui beberapa tahap. Tahap-tahap analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

### 3.6.1 Pengumpulan data

Pengumpulan data merupakan suatu usaha untuk menghimpun informasi yang berhubungan dengan penelitian, dilakukan secara serentak dengan komponen yang lain selama kegiatan penelitian berlangsung dengan menggunakan satu atau lebih teknik pengumpulan data.

### 3.6.2 Reduksi Data

Data yang diperoleh dari lapangan cukup banyak jumlahnya, oleh karena itu perlu dicatat secara teliti dan rinci. Maka dari itu perlu dilakukan analisis data melalui reduksi data. Reduksi data merupakan proses pemilihan, penyederhanaan, pemusatan perhatian dalam hal-hal inti dan mengubah data-data kasar yang diperoleh di lapangan. Reduksi data dilakukan dengan membuat rangkuman yang inti, proses, dan pernyataan-pernyataan yang muncul dari lapangan. Reduksi data dilakukan secara berkelanjutan atau terus menerus sampai laporan akhir tersusun dengan lengkap.

### 3.6.3 Penyajian Data

Data yang telah disusun dari hasil reduksi data, kemudian disajikan dalam bentuk narasi deskripsi. Data yang disajikan merupakan data yang dapat digunakan untuk menjawab permasalahan yang diteliti, setelah itu data disajikan secara rinci maka selanjutnya adalah membahas data yang telah disajikan tersebut untuk penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan.

### 3.6.4 Penarikan Kesimpulan

Kesimpulan merupakan langkah akhir dalam pembuatan suatu laporan, data yang telah dikumpulkan dan disajikan, kemudian dilanjutkan dengan pencarian makna sehingga peneliti dapat menyusun pola-pola hubungan yang mudah dipahami. Data tersebut dihubungkan dan dibandingkan antara satu dengan yang lainnya sehingga dapat ditarik kesimpulan. Penarikan kesimpulan dilakukan dengan melihat hasil reduksi data dan tetap berorientasi pada rumusan masalah serta tujuan yang hendak dicapai.