

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini yaitu metode kualitatif. Menurut Walidin, Saifullah, & Tabrani (2015:77) dalam (Fadli, 2021) Penelitian kualitatif merupakan suatu metode menganalisis fenomena manusia atau sosial di lingkungan alam dengan menciptakan gambaran yang komprehensif dan kompleks yang dapat disajikan dalam kata-kata, melaporkan rincian yang dikumpulkan dari informan.

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan wawancara, observasi lapangan, dan mendokumentasikan temuan. Oleh karena itu, data yang dikumpulkan dari observasi dan wawancara dengan informan untuk penelitian ini akan disajikan sebagai teks yang dikumpulkan berdasarkan persetujuan mereka untuk memberikan informasi yang diperlukan, terkait pelayanan pendidikan yang dinilai dari indikator-indikator pelayanan prima, yang terdiri dari: Attitude (Sikap), Attention (Perhatian), Action (Tindakan), dan Anticipation (Antisipasi).

#### **3.2 Sifat Penelitian**

Menurut Sugiyono (2017), pendekatan penelitian deskriptif yaitu suatu penelitian dimana metode penelitian deskriptif ini dilakukan untuk mengetahui keberadaan variabel bebas, baik pada satu atau lebih variabel (variabel yang berdiri sendiri atau variabel bebas), tetapi tanpa membandingkan variabel itu

sendiri dan melihat untuk hubungannya dengan variabel lain (Sugiyono, 2017).

Dalam penelitian ini, menggunakan penelitian yang bersifat deskriptif, maka dari itu peneliti memberikan gambaran tentang hubungan antara variabel dan menafsirkan objek sesuai dengan fakta di lapangan. Peneliti mengkaji tidak hanya variabel, tetapi juga situasi sosial secara keseluruhan dari berbagai perspektif, seperti pelaku, dan aktivitas yang akan saling bersinergi. Sebagai bagian dari penelitian ini, penulis akan mendeskripsikan mengenai aktualisasi pelayanan publik dalam mewujudkan pelayanan prima di Dinas Pendidikan Kota Batam dengan melihat dari beberapa poin penting yaitu dari sikap pegawainya dalam memberikan pelayanan, perhatiannya terhadap pengguna layanan, tindakan pegawainya, dan antisipasi terhadap solusi maupun masalah dari pengguna layanan.

### **3.3 Lokasi dan Periode Penelitian**

#### **3.3.1 Lokasi Penelitian**

Dinas Pendidikan Pendidikan Jl. Pramuka, Sungai Harapan, Kec. Sekupang, Kota Batam, Kepulauan Riau, menjadi pilihan penulis untuk melakukan penelitian.

#### **3.3.2 Periode Penelitian**

Periode penelitian yang dilakukan oleh peneliti dihitung mulai dari tanggal pemberian izin penelitian untuk jangka waktu kurang lebih 5 bulan. Untuk lebih rinci, periode penelitian bisa dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 3.1** Periode Penelitian

No	Kegiatan	Bulan																
		September 2022			Oktober 2022			November 2022			Desember 2022			Januari 2022				
1	Studi Pustaka	■	■	■	■													
2	Penyusunan Proposal	■	■	■	■	■												
3	Pengumpulan Data					■	■	■	■	■	■	■						
4	Analisis Hasil Penelitian												■	■	■	■	■	■
5	Penyusunan Laporan												■	■	■	■	■	■
6	Penyerahan																	■

### 3.4 Sumber Data

Ada dua macam data yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu data primer dan data sekunder, yang diuraikan sebagai berikut:

#### 3.4.1 Data Primer

Sumber data primer, menurut Sugiyono (2009) yaitu memberikan data langsung kepada pengumpul data. Data yang dikumpulkan dari wawancara dan observasi lapangan dengan pegawai Dinas Pendidikan Kota Batam yang berjumlah 4 pegawai menjadi sumber data primer dalam penelitian ini.

#### 3.4.2 Data Sekunder

Sugiyono (2009) mendefinisikan data sekunder sebagai sumber data yang tidak secara langsung memberikan data kepada pengumpul data, seperti dokumen-dokumen ataupun melalui orang lain. Penelitian ini mengumpulkan data sekunder melalui artikel, jurnal, dan website yang relevan dengan penelitian

yang dilakukan yaitu aktualisasi pelayanan publik dalam mewujudkan pelayanan prima di Dinas Pendidikan Kota Batam.

### 3.5 Metode Pengumpulan Data

Tujuan utama penelitian adalah untuk memperoleh data, sehingga teknik pengumpulan data merupakan langkah kunci dalam penelitian, menurut Sugiyono (2019). Dalam penelitian ini, data dikumpulkan dengan beberapa metode, antara lain:

#### 3.5.1 Wawancara

Dalam Sugiyono (2019), Esterberg menjelaskan bahwa wawancara adalah pertemuan antara dua orang yang bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab untuk membangun makna. Sepanjang proses wawancara, peneliti akan mengarahkan pembicaraan sesuai dengan fokus masalah yang akan dipecahkan.

Berikut daftar informan yang diwawancarai oleh peneliti:

**Tabel 3.2** Daftar Informan

No	Informan	Jumlah
1.	Kepala Bidang Pembinaan Sekolah Dasar	1
2.	Kepala Bidang Pembinaan Sekolah Menengah Pertama	1
3.	Staf Bidang Pelayanan Sekolah Dasar	1
4.	Staf Bidang Pelayanan Sekolah Menengah Pertama	1
5.	Masyarakat	5

### **3.5.2 Observasi**

Sugiyono (2018:229) berpendapat bahwa observasi memiliki karakteristik tertentu jika dibandingkan dengan metode pengumpulan data lainnya. Data observasi dalam penelitian ini dikumpulkan berdasarkan persepsi peneliti sendiri tentang apa yang terjadi di lokasi penelitian melalui pendengaran dan pengamatan. Dinas Pendidikan Kota Batam sebagai tempat yang digunakan dalam penelitian ini untuk mendapatkan data observasi.

### **3.5.3 Dokumentasi**

Menurut Sugiyono (2019), dokumentasi ialah rekaman kejadian masa lalu. Dokumen dapat berbentuk foto, teks ataupun karya monumental yang dibuat oleh seseorang. Dalam proses penelitian, dokumentasi diperoleh dengan mempelajari semua data yang berkaitan dengan masalah penelitian. Pendokumentasian dilakukan pada topik yang berkaitan dengan penelitian tentang aktualisasi pelayanan publik dalam mewujudkan pelayanan prima di dinas pendidikan Kota Batam. Untuk mengumpulkan informasi data juga, peneliti menggunakan beberapa sumber literasi seperti situs web maupun jurnal penelitian sebelumnya dengan isu penelitian serupa.

### **3.6 Definisi Operasional Variabel Penelitian**

Sebagaimana yang dikatakan oleh Nurcahyo & Khasanah (2016: 5), definisi operasional variabel penelitian mengacu pada yang mendefinisikan konsep dengan menggambarkan perilaku yang dapat diamati dan diuji dan ditentukan oleh orang lain atau dengan menggambarkan karakteristik yang dapat diamati dari apapun yang didefinisikan. Definisi operasional variabel penelitian dapat digunakan untuk

menentukan, menilai, atau mengukur variabel yang digunakan dalam penelitian, maka dari itu definisi operasional sangat penting dalam melakukan penelitian. Variabel yang dibahas didefinisikan secara operasional dalam penelitian ini ialah aktualisasi pelayanan publik dalam mewujudkan pelayanan prima di Dinas Pendidikan Kota Batam.

### **3.7 Metode Analisis Data**

Metode analisis data menurut Sugiyono (2005) digunakan oleh peneliti untuk menganalisis data penelitian ini, yang mengikuti tahapan sebagai berikut:

1) Reduksi Data (*data reduction*)

Suatu proses yang meringkas aktivitas, mengeluarkan data dari lapangan karena jumlahnya yang sangat banyak, mencari item-item yang relevan, dan menentukan substansi dalam data yang ditemukan. Untuk penelitian ini, peneliti akan melakukan pemeriksaan mendalam untuk mendapatkan data yang akurat dan terpercaya.

2) Penyajian Data

Pada titik ini, data dapat ditampilkan dalam berbagai cara, termasuk tabel, grafik, dan bagan. Tujuan penguraian data ini adalah untuk membantu peneliti menemukan masalah saat ini dan memutuskan apa yang selanjutnya harus dilakukan.

3) Penarikan Kesimpulan

Peneliti dapat menarik kesimpulan mengenai permasalahan yang telah diteliti setelah menyelesaikan langkah-langkah sebelumnya. Peneliti dapat lebih cepat mengungkap solusi masalah saat ini dan

mengembangkan kesimpulan dengan melakukannya dengan menggunakan data studi.