

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode penelitian deskriptif analitis. Deskriptif analitis merupakan metode yang berfungsi untuk mendeskripsikan atau member gambaran terhadap objek yang diteliti melalui data yang sudah terkumpul. Penelitian kualitatif adalah pengumpulan data pada suatu latar alamiah dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dimana seorang peneliti adalah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan dengan gabungan, analisis data bersifat kualitatif dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generasional (Anggito & Setiawan, 2018;7).

Metode penelitian deskriptif merupakan penelitian yang berusaha menggambarkan situasi atau kejadian (Azwar, 2010;6). Penelitian deskriptif ini juga menganalisis dan menyajikan fakta secara sistematis sehingga dapat lebih mudah untuk dipahami dan disimpulkan. Metode deskriptif analisis ini digunakan untuk memudahkan peneliti dalam mencari data dan menganalisis mengenai Manajemen Pelayanan Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Konda Kabupaten Konawe Selatan.

3.2 Waktu dan Tempat Penelitian

Waktu yang digunakan peneliti dalam melakukan penelitian ini yakni dilakukan pada bulan Januari s/d Mei 2023. Tempat penelitian ini adalah di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Konda Kabupaten Konawe Selatan.

3.3 Partisipan

Partisipan penelitian merupakan seseorang yang dapat ikut serta dalam suatu kegiatan, seminar ataupun organisasi sehingga seseorang tersebut dapat menerima dan mendapat suatu informasi tertentu. Sedangkan dalam penelitian ini, penelitian memilih beberapa yang dapat menjadi partisipan atau subjek penelitian yang akan diperoleh dari hasil wawancara (*interview*) yaitu beberapa pengurus KUA Kecamatan Konda: diantaranya: Kepala KUA, 1 orang penghulu KUA Kecamatan Konda, 1 orang penyuluh KUA Kecamatan Konda dan 4 masyarakat yang mendapatkan pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Konda.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Ada beberapa metode pengumpulan data yang dapat dilakukan dalam sebuah penelitian. Untuk mendapatkan kelengkapan informasi yang sesuai dengan fokus penelitian maka yang dijadikan teknik pengumpulan data antara lain :

3.4.1. Wawancara

Wawancara yaitu pengumpulan data dengan jalan mengadakan wawancara atau tanya jawab secara langsung dengan informan yang dianggap mengetahui masalah yang akan di bahas (Soehartono, 2008). Informan yang dimaksud dalam hal ini, yakni Kepala KUA, Pegawai KUA dan Masyarakat. Penulis berusaha menggali informasi dengan mengajukan beberapa pertanyaan kepada informan untuk mengetahui jawaban pada rumusan masalah.

Wawancara yang digunakan yaitu wawancara tidak berstruktur dengan tidak menggunakan suatu pedoman melainkan suatu pegangan seperti pertanyaan yang telah dipersiapkan sebagai bahan informasi. Adapun beberapa narasumber dari proses wawancara ini adalah :

1. Kepala Kantor Urusan Agama Kecamatan Konda
2. 1 orang penghulu Kantor Urusan Agama Kecamatan Konda
3. 1 orang penyuluh Kantor Urusan Agama Kecamatan Konda
4. 4 masyarakat yang mendapatkan pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Konda.

3.4.2. Observasi (Pengamatan)

Penelitian menggunakan teknik observasi non partisipan yaitu pengamatan yang hanya melakukan satu fungsi, yakni pengadaan pengamatan (Moelong, 2010). Teknik observasi *non partisipan* digunakan karena dalam proses penelitian ini, peneliti tidak ikut serta dalam kegiatan, akan tetapi hanya dalam lingkup yang terbatas, sesuai dengan kebutuhan peneliti untuk memperoleh data yang benar-benar valid.

Dalam hal ini, peneliti mengamati berbagai peristiwa yang dapat dijadikan sumber data yang berhubungan dengan Manajemen Pelayanan di Kantor Urusan Agama.

Metode ini digunakan untuk mendapatkan data awal untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan publik di KUA Kecamatan Konda. Adapun indikator-indikator yang akan di teliti dari observasi ini yaitu :

1. Bagaimana pengelolaan manajemen pelayanan di KUA Kecamatan Konda
2. Kondisi lingkungan tempat pelaksanaan pelayanan publik di KUA Kecamatan Konda.

3.4.3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah pengambilan data yang diperoleh melalui peninggalan tertulis seperti arsip-arsip, buku catatan, laporan pengumuman, surat keputusan dan arsip lain yang berhubungan dengan fokus penelitian. Adapun yang menjadi fokus penelitian di dokumentasi adalah mengenai letak geografis wilayah penelitian, profil lembaga, struktur organisasi dan lain sebagainya.

3.5. Teknik Analisis Data

Analisis data menurut Sugiyono (2018;482) adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori. Menjabarkan keunit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain. Sedangkan menurut Moleong (2017;280-281) analisis data adalah proses mengorganisasikan dan mengurutkan data kedalam pola, kategori, dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data.

Ketepatan dan keakuratan data yang dikumpulkan sangat diperlukan, namun tidak dapat pula dipungkiri bahwa sumber informasi yang berbeda akan memberikan informasi yang berbeda pula. Pekerjaan menganalisis data memerlukan usaha pemusatan perhatian dan penerangan tentang fisik dan pikiran sendiri. Selain menganalisis data, peneliti juga perlu mendalami kepustakaan guna mengonfirmasi teori.

Data penelitian kualitatif, data diperoleh dari berbagai sumber dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang bermacam-macam (triangulasi) dan dilakukan secara terus menerus tersebut mengakibatkan variasi data tinggi sekali. Teknik analisis data yang digunakan oleh penelitian menggunakan model Miles and Huberman. Menurut Miles dan Huberman dalam buku Sugiyono (2018;246) analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Miles dan Huberman menawarkan pola umum analisis dengan mengikuti model interaktif sebagai berikut :

3.5.1. Reduksi Data

Menurut Sugiyono (2018;247-249) Reduksi data adalah merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting yang sesuai dengan topik penelitian, mencari tema dan polanya, pada akhirnya memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya. Dalam mereduksi data akan

dipandu oleh tujuan yang akan dicapai dan telah ditentukan sebelumnya. Reduksi data juga merupakan suatu proses berfikir kritis yang memerlukan kecerdasan dan kedalaman wawasan yang tinggi.

3.5.2. Penyajian Data (*Data Display*)

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk table, grafik, flowchart, pictogram dan sejenisnya. Melalui penyajian data tersebut, maka data dapat terorganisasikan, tersusun dalam pola hubungan dalam pola hubungan, sehingga akan mudah dipahami. Selain itu dalam penelitian kualitatif penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart, dan sejenisnya. Namun yang sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Melalui penyajian data tersebut, maka data terorganisasikan, dan tersusun akan semakin mudah dipahami (Sugiyono, 2018;249).

3.5.3. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan adalah kegiatan terakhir dari analisis data. Menarik kesimpulan berupa kegiatan interpretasi yaitu mencari makna dari data yang disajikan. Selain itu, data dianalisis, dijelaskan dan diinterpretasikan dalam bentuk kata-kata untuk menggambarkan peristiwa dilapangan. Makna atau untuk menjawab pertanyaan penelitian yang kemudian dibawa keintinya.

3.6. Pengecekan Keabsahan Data

3.6.1. Triangulasi Sumber

Untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Data yang diperoleh dianalisis oleh peneliti sehingga menghasilkan suatu kesimpulan selanjutnya dimintakan kesepakatan (member check)

3.6.2. Triangulasi Teknik

Untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Misalnya untuk mengecek data bisa melalui wawancara, observasi, dokumentasi. Bila dengan teknik pengujian kredibilitas data tersebut menghasilkan data yang berbeda, maka peneliti melakukan diskusi lebih lanjut kepada sumber data yang bersangkutan untuk memastikan data mana yang dianggap benar.

3.6.3. Triangulasi Waktu

Data yang dikumpulkan dengan teknik wawancara dipagi hari pada saat narasumber masih segar, akan memberikan data lebih valid sehingga lebih kredibel. Selanjutnya dapat dilakukan dengan pengecekan dengan wawancara, observasi atau teknik lain dalam waktu atau situasi yang berbeda. Bila hasil uji menghasilkan data yang berbeda, maka dilakukan secara berulang-ulang sehingga sampai ditemukan kapasitas datanya.