

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif, yaitu jenis penelitian yang ditemukan tidak diperoleh melalui prosedur statistik atau bentuk hitungan lainnya (Imam, 2013).

Dengan demikian penelitian ini semaksimal mungkin mengumpulkan data-data dan informasi secara objektif di lapangan tentang efektivitas *selve excellence* (pelayanan prima) bagi jamaah haji usia lansia pada Kantor Kementerian Agama Kota Kendari dalam mencapai pelayanan prima yang efektif, kemudian ditelaah, dikaji dan diolah dengan cara mendeskripsikan dalam bentuk kata-kata atau kalimat dari hasil pengamatan peneliti, wawancara dan dokumen-dokumen.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

3.2.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kementerian Agama Kota Kendari. Waktu penelitian ini dilaksanakan selama 3 (Tiga) bulan, terhitung sejak Januari hingga April 2023.

3.3 Jenis dan Sumber Data

Dalam penelitian ini penulis mengklasifikasikan jenis data menjadi dua bagian antara lain:

3.3.1 Data Primer

Data primer dalam penelitian lapangan ini merupakan data utama yang diambil langsung dari para informan yang dalam hal ini adalah *selve*

excellence (pelayanan prima) dan jamaah haji lansia pada Kantor Kementerian Agama Kota Kendari

3.3.2 Data Sekunder

Menjelaskan bahwa data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber kedua atau sumber sekunder dari data yang dibutuhkan (Deisy Debora Wenas, 2017). Dalam penelitian ini dokumen yang dimaksud berupa profil Kemenag Kota Kendari dan dokumen-dokumen lain mengenai perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, perencanaan, pembinaan, menginformasikan, pemberangkatan dan pendaftaran serta hal lain yang mendukung pada fokus penelitian.

3.4 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian lapangan yakni peneliti mengumpulkan data dengan mengadakan penelitian langsung pada objek yang diteliti dengan menggunakan berbagai instrumen sebagai berikut:

3.4.1 Observasi

Kegiatan observasi adalah proses pencatatan secara sistematis terhadap kejadian-kejadian, perilaku, objek-objek yang dilihat dan hal lain yang diperlukan dalam mendukung penelitian yang sedang dilakukan (Sarwono, 2006). Dalam hal ini peneliti akan mengamati lebih mendalam tentang letak geografis Kemenag dan hal-hal yang berkaitan dengan efektivitas pelayanan prima dalam melayani jamaah haji usia lansia, dengan melakukan pengamatan

3.4.2 Wawancara

Wawancara merupakan suatu percakapan yang diarahkan pada suatu masalah tertentu, yang merupakan proses tanya jawab lisan, dimana dua orang atau lebih saling berhadap-hadapan secara fisik (Gunawan, 2014). Penulis akan melakukan wawancara terhadap informan dalam hal ini adalah petugas penyelenggara haji dan umrah, pejabat-pejabat tinggi di Kemenag maupun staf lainnya dan calon jamaah haji usia lansia dengan mengajukan pertanyaan lisan secara langsung kepada informan yang dapat memberikan informasi secara faktual dan akurat, informasi yang dimaksud adalah informasi yang berkaitan dengan efektivitas suatu pelayanan tersebut.

3.4.3 Dokumentasi

Dokumentasi, yaitu peneliti berusaha mengkaji dokumen-dokumen yang berhubungan dengan efektivitas *selve excellence* (pelayanan prima) bagi jamaah haji usia lansia pada Kantor Kementerian Kota Kendari

3.5 Instrumen Penelitian

Sugiyono (2014) menyatakan bahwa dalam penelitian kualitatif, yang menjadi instrumen penelitian yaitu peneliti itu sendiri. Itu artinya peneliti disini harus memahami tentang metode penelitian kualitatif, menguasai teori dan menambah wawasan terhadap bidang yang diteliti, serta kesiapan dan bekal memasuki lapangan. Segi wawancara instrumen penelitian meliputi buku catatan, HP. Segi dokumentasi berupa foto, HP dan laptop. (Pratiwi, 2018)

3.6 Teknik Pengelolaan dan Analisis Data

Proses pengolahan data menurut teori Miles dan Huberman, bahwa proses pengolahan data melalui tiga tahap yaitu, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan atau verifikasi data (Sugiyono, 2009). selanjutnya tehnik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini oleh peneliti adalah sebagai berikut:

- 3.6.1 Reduksi Data merupakan komponen pertama analisi data yang mempertegas, memperpendek, membuat fokus, membuang hal yang tidak penting dan mengatur data sedemikian rupa sehingga simpulan peneliti dapat dilakukan.
- 3.6.2 Penyajian data (*data display*), merupakan suatu rakitan informasi yang memungkinkan kesimpulan. Secara singkat dapat berarti cerita sistematis dan logis supaya makna peristiwanya menjadi lebih mudah dipahami.
- 3.6.3 *Conclusion drawing/verification* merupakan penarikan kesimpulan dalam awal pengumpulan data peneliti sudah harus mulai mengerti apa arti dari hal-hal yang ia temui dengan mencatat peraturan-peraturan sebab akibat, dan berbagai proporsi sehingga penarikan kesimpulan dapat di pertanggung jawabkan.

3.7 Pengujian Keabsahan Data Penelitian

Guna memperoleh kesimpulan yang tepat dan objektif diperlukan kredibilitas kepercayaan data yang bermaksud untuk membuktikan bahwa apa yang berhasil dikumpulkan sesuai dengan apa yang terjadi. Kriteria kredibilitas data digunakan untuk menjamin bahwa data dan informasi yang dikumpulkan mengandung kebenaran baik bagi pembaca ataupun subjek yang diteliti. Adapun

pengecekan keabsahan data dilakukan melalui perpanjangan pengamatan, meningkatkan ketekunan dalam penelitian, triangulasi dan *member check* (Sugiyono, 2009).

Perpanjangan wawancara dalam hal ini adalah peneliti kembali terjun ke lapangan untuk melakukan wawancara, dokumentasi ulang dengan sumber data yang pernah ditemui maupun yang baru dalam hal ini kepala sub bagian dan para pelayanan haji dan umrah dan staff lainnya. Dengan perpanjangan pengamatan ini, peneliti mengecek kembali apakah data yang telah diberikan selama ini merupakan data yang benar atau salah. Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu.

Pengujian keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini ada tiga macam yaitu triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan triangulasi waktu yaitu sebagai berikut:

3.7.1 Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Dalam hal ini peneliti melakukan pengumpulan dan pengujian data yang telah diperoleh melalui hasil wawancara, dan dokumen-dokumen yang ada. Kemudian peneliti membandingkan hasil wawancara dengan dokumen dan mengecek kembali derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh dari lapangan penelitian melalui sumber yang berbeda.

3.7.2 Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Dalam hal ini data yang diperoleh dengan wawancara, lalu dicek dengan dokumen. Apabila dengan 2 teknik pengujian kredibilitas data tersebut menghasilkan data yang berbeda-beda maka peneliti melakukan diskusi lebih lanjut kepada sumber data yang bersangkutan atau yang lain untuk memastikan data mana yang dianggap benar atau mungkin semuanya benar karena sudut pandangnya berbeda-beda.

3.7.3 Triangulasi Waktu

Dalam penelitian ini peneliti melakukan triangulasi waktu, cara ini dilakukan dengan cara melakukan pengecekan wawancara dalam waktu dan situasi yang berbeda untuk menghasilkan data yang valid sesuai dengan masalah yang ada. Bila hasil uji menghasilkan data yang berbeda maka dilakukan secara berulang-ulang sehingga sampai ditemukan kepastian datanya. (Bachri, 2010).