

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Metode yang Digunakan

Dalam melakukan penelitian tentang “Efektivitas Model Pelayanan Terpadu Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan (Studi pada Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis)” ini, penulis menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Metode penelitian merupakan cara ilmiah dalam memperoleh data dengan tujuan dan kegunaan tertentu.

Adapun pengertian metode penelitian kualitatif menurut ahli yaitu sebagai berikut:

Sugiyono (Karmanis & Karjono, 2020:25), mengatakan bahwa :

Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *post positivisme*. Metode ini digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya eksperimen) di mana peneliti adalah sebagai instrumen kunci. Pengambilan sampel sumber data dilakukan secara *purposive* dan *snowball*, Teknik pengumpulan dengan triangulasi (gabungan, analisis data bersifat induktif atau kualitatif dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan arti dari pada generalisasi.

Menurut Creswell, J.W (Karmanis & Karjono, 2020:42), mengatakan bahwa :

Metode penelitian kualitatif adalah suatu proses penelitian untuk memahami masalah-masalah manusia atau sosial dengan menciptakan gambaran menyeluruh dan kompleks yang disajikan dengan kata-kata, melaporkan pandangan terinci yang diperoleh dari para sumber informasi, serta dilakukan dalam latar (*setting*) yang alamiah.

Metode penelitian deskriptif adalah metode yang bertujuan untuk menggambarkan atau menjelaskan suatu fenomena, peristiwa, atau kondisi apa adanya pada saat penelitian dilakukan, tanpa memanipulasi variabel.

Data Penelitian kualitatif bersifat deskriptif artinya penelitian kualitatif

mengumpulkan data yang bersifat deskriptif, tidak dapat diukur dalam angka, dan lebih fokus pada makna, interpretasi, dan konteks.(Tojiri dkk,2023:154). Sehingga peneliti menggunakan metode ini guna memperdalam permasalahan yang ada agar diperoleh suatu penjelasan dan pendeskripsian yang akan terus berkembang selama penelitian di lapangan atau yang berkaitan dengan berbagai fenomena yang terjadi di lapangan mengenai efektivitas model pelayanan terpadu dan kualitas pelayanan di Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis.

3.2 Desain Penelitian

Desain penelitian dapat diartikan sebagai rencana atau pedoman yang memuat langkah-langkah yang harus dilakukan serta hal-hal yang harus dihindari dalam penelitian. Desain ini menjadi panduan bagaimana peneliti akan mengidentifikasi, mengukur, dan menganalisis hubungan antarvariabel yang diteliti. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang bertujuan mendeskripsikan dan menggambarkan fenomena yang ada, baik fenomena alamiah maupun buatan manusia.(Utami dkk,2025:46). Adapun desain penelitian yang digunakan yaitu penelitian pendekatan deskriptif kualitatif dengan metode studi kasus, berikut ini merupakan pengertian studi kasus.

Studi kasus adalah suatu penelitian deskriptif yang melakukan penyelidikan intensif tentang individu, dan atau unit sosial yang dilakukan secara mendalam dengan menemukan semua variabel penting tentang perkembangan individu atau unit sosial yang diteliti.(Utami dkk,2025:48). Studi yang dilakukan terhadap beberapa kasus memiliki tujuan untuk memperoleh informasi yang akurat dan lengkap, sehingga pemahaman yang diperoleh dari suatu kasus yang dipelajari lebih mendalam khususnya dalam penelitian ini yaitu mengenai efektivitas model pelayanan terpadu dan kualitas pelayanan di Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis.

3.3 Operasionalisasi Parameter

Operasionalisasi merupakan metode abstrak yang bertujuan untuk memudahkan dalam melakukan pengukuran satu atau beberapa variabel atau konsep yang dibuat dalam bentuk tabel. Hal ini sesuai dengan apa yang disampaikan Yuniarsih dan Syarief (Yuniarsih,2024:31-32), operasionalisasi parameter dalam penelitian kualitatif merupakan proses menerjemahkan konsep atau variabel abstrak ke dalam indikator yang dapat diamati, diukur, dan dianalisis secara sistematis. Proses ini memastikan bahwa penelitian memiliki fokus yang jelas dan memungkinkan peneliti untuk mengumpulkan serta menginterpretasikan data dengan lebih akurat. Teori berfungsi sebagai landasan konseptual yang membantu dalam memahami fenomena yang diteliti, sehingga teori yang digunakan akan mengarahkan peneliti dalam merumuskan para meter yang sesuai dengan tujuan penelitian.

Operasionalisasi parameter dalam penelitian ini sangat penting untuk memastikan bahwa penelitian memiliki struktur yang jelas dan hasil yang tidak bias. Berikut merupakan definisi operasional yang digunakan dalam penelitian ini:

Tabel 3.1
Operasionalisasi Parameter

No	Aspek Kajian	Teori	Dimensi	Indikator	Sumber Data	Keterangan
1.	Efektivitas Model Pelayanan Terpadu dalam meningkatkan kualitas pelayanan	Zeithaml, Parasuraman, dan Barry	<i>Tangible</i> (bukti fisik)	a. Lokasi Kantor b. Kondisi ruang tunggu c. Penampilan petugas d. Media informasi pelayanan	a. Wawancara kepada seluruh informan b. Observasi c. Dokumentasi	Menggambarkan kondisi fisik pelayanan sebagai pendukung efektivitas model pelayanan terpadu
2.	Efektivitas Model Pelayanan Terpadu dalam meningkatkan	Zeithaml, Parasuraman, dan Barry	<i>Reliability</i> (kehandalan)	a. Pelayanan sesuai dengan janji yang diberikan b. Prosedur Pelayanan yang mudah dipahami	a. Wawancara kepada seluruh informan b. Observasi c. Dokumentasi	Menggambarkan kemampuan organisasi memberikan pelayanan

	kualitas pelayanan			c. Ketepatan produk pelayanan		secara tepat,konsisten , dan dapat dipercaya
3.	Efektivitas Model Pelayanan Terpadu dalam meningkatkan kualitas pelayanan	Zeithaml, Parasuraman, dan Barry	<i>Responsiveness</i> (daya tanggap)	a. Kejelasan informasi layanan b.Kecepatan pelayanan c. Tanggapan ats keluhan	a. Wawancara kepada seluruh informan b. Observasi c. Dokumentasi	Menggambarkan kemampuan petugas memberikan pelayanan secara cepat dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat
4.	Efektivitas Model Pelayanan Terpadu dalam meningkatkan kualitas pelayanan	Zeithaml, Parasuraman, dan Barry	<i>Assurance</i> (jaminan)	a. Kompetensi pegawai b.Kepastian biaya c. Rasa aman	a. Wawancara kepada seluruh informan b. Observasi c. Dokumentasi	Menggambarkan an kemampuan petugas memberikan pelayanan secara tepat,cepat, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat
5.	Efektivitas Model Pelayanan Terpadu dalam meningkatkan kualitas pelayanan	Zeithaml, Parasuraman, dan Barry	<i>Empathy</i> (empati)	a. Memahami kebutuhan masyarakat b.Mengutamakan kepentingan masyarakat c. Tidak diskriminasi	a. Wawancara kepada seluruh informan b.Observasi c. Dokumentasi	Menggambarkan perhatian petugas dalam memberikan pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan dan kepentingan masyarakat

Sumber Data : (Diolah oleh Peneliti, Tahun 2026)

3.4 Sumber Data

Berdasarkan sumbernya, data penelitian dapat dikelompokkan dalam dua jenis yaitu data primer dan data sekunder.

3.4.1 Data Primer

Menurut Husein (Rosini,2023:78), data primer merupakan data yang didapat dari sumber pertama baik dari individu atau perseorangan seperti hasil dari wawancara atau

hasil pengisian kuesioner yang biasa dilakukan oleh peneliti. Sedangkan menurut Nur Indrianto dan Bambang Supono (Rosini,2023:79), data primer merupakan sumber data penelitian yang diperoleh langsung dari sumber asli (tidak melalui media perantara). Contoh data primer adalah data yang diperoleh dari responden melalui kuesioner, kelompok fokus dan panel, atau juga data hasil wawancara peneliti dengan narasumber.

3.4.2 Data Sekunder

Menurut Husein Umar (Rosini,2023:79) data sekunder merupakan data primer yang telah diolah lebih lanjut dan disajikan baik oleh pihak pengumpul data primer atau oleh pihak lain misalnya dalam bentuk tabel-tabel atau diagram-diagram. Sedangkan menurut Nur Indrianto dan Bambang Supomo (Rosini,2023:79), data sekunder merupakan sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain). Contoh data sekunder misalnya catatan atau dokumentasi perusahaan berupa absensi, gaji, laporan keuangan publikasi perusahaan, laporan pemerintah, data yang diperoleh dari majalah, dan lain sebagainya.

3.5 Alat Pengumpulan Data

Teknik Pengumpulan data yang penulis gunakan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Wawancara Mendalam

Wawancara mendalam adalah teknik pengumpulan data kualitatif yang melibatkan percakapan langsung antara peneliti dan responden untuk menggali pandangan, pengalaman, atau persepsi mereka tentang suatu fenomena. Wawancara ini bersifat semi-

terstruktur atau tidak terstruktur, sehingga memungkinkan responden untuk memberikan jawaban yang lebih bebas dan detail.(Rianto,2024:198).

Sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dipilih dengan teknik *purposive sampling* yang relevan dengan masalah yang terjadi dan didasarkan pada responden yang dianggap memahami masalah yang akan diteliti. *Purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. *Purposive sampling* adalah metode pengambilan sampel di mana peneliti memilih sampel berdasarkan tujuan spesifik penelitian. (Yanti dkk,2024:53).

Informan penelitian adalah individu yang menjadi sumber data utama dengan memberikan informasi langsung mengenai masalah yang diteliti.

Tabel 3.2
Data Informan

No	Nama	Keterangan
1	Dr. Erwan Darmawan, S.STP., M.Si.	Kepala Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis
2	Muhammad Ahmad Zajuli, S.IP.,M.Pd.	Sekretaris Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis
3	Eka Yudha Katresna, S.Sos.,M.M.	Kepala Bidang Pembinaan PAUD dan PNF
4	Sigit Ginanjar, S.E.,M.M	Kepala Bidang Pembinaan SD
5	Aris Gunanto, M.Pd.Si.	Kepala Bidang Pembinaan SMP
6	Dinas Lazuardi, S.Pd.,M.Pd.	Kepala Bidang Pembinaan Ketenagaan
7	Ewo, S.Sos.,M.M.	Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
8	Yayan Sopyan, S.Pd.,M.Pd	Perencana Ahli Muda
9	Siti Herlina Permatasari, S.Kom.	Petugas <i>Front Office</i> /Resepsionis
10	Hamzah	Masyarakat
Jumlah		10 Orang

Sumber Penelitian : Hasil penelitian (diolah oleh peneliti,2025)

Sampel dalam penelitian ini terdiri dari 9 orang yang merupakan Aparatur Sipil Negara (ASN) Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis dan 1 orang masyarakat sebagai pengguna layanan. Alasan pemilihan sampel tersebut adalah untuk memperoleh gambaran model pelayanan terpadu dan kualitas pelayanan di Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis.

Aparatur Sipil Negara (ASN) Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis yang terpilih sebagai informan dianggap mampu memberikan informasi mendalam mengenai kebijakan terkait pelayanan baik standar pelayanan, kendala pelaksanaan, dan upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Dengan wawasan, kewenangan, dan tanggung jawab yang dimilikinya sebagai Kepala Dinas, Petugas Front Office, dan masyarakat dianggap sebagai sumber informasi paling relevan dan kredibel untuk menganggap efektivitas model pelayanan terpadu dan kualitas pelayanan di Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis.

2. Observasi Partisipan

Observasi partisipan melibatkan peneliti yang secara langsung terlibat dalam kehidupan sehari-hari kelompok yang diteliti, baik secara aktif maupun pasif. Teknik ini memungkinkan peneliti untuk mengamati perilaku dan interaksi dalam konteks alami mereka. (Rianto, 2024:198).

Oleh karena itu penulis melakukan observasi dan mengawasi dengan langsung proses pelayanan publik di Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis.

3. Dokumentasi

Dokumentasi melibatkan pengumpulan data dari dokumen tertulis, visual, atau digital yang relevan dengan penelitian. Teknik ini meliputi analisis terhadap dokumen seperti laporan, arsip, surat, catatan harian, atau bahkan konten media sosial. (Rianto, 2024:199).

Pada penelitian ini yang dijadikan dokumentasi antara lain gambar-gambar yang didokumentasikan selama penelitian, seperti foto, video, data. file dari instansi yang berkaitan dengan kualitas pelayanan publik di Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis.

3.6 Teknik Pengolahan dan Analisis Data

Setelah data yang diperoleh siap diolah, data tersebut dianalisa dengan pendekatan

kualitatif yaitu pengolahan data berwujud kegiatan sistematis terhadap data baik itu data primer maupun data sekunder kemudian dianalisa secara kritis untuk ditarik kesimpulan dan sarannya.

Teknik analisis data menurut Miles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2011: 383) dilakukan interaktif melalui proses reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*), dan pengambilan keputusan (*verification*).

1. Reduksi Data

Reduksi data adalah proses penyeleksian data yang diawali dengan penelitian sejumlah data yang diolah dan digabungkan menjadi satu informasi yang mendukung dalam proses penelitian yang sedang dilaksanakan oleh peneliti.

2. Penyajian Data

Penyajian data dilakukan sebagai suatu langkah nyata dalam menyajikan gambaran data agar lebih mempermudah dalam memahami data yang telah diperoleh di lapangan.

3. Menarik Kesimpulan/Verifikasi

Pengambilan kesimpulan bertujuan untuk menganalisis serangkaian proses penelitian dari awal sampai akhir, sehingga data-data yang telah didapat, diproses menjadi informasi yang akurat dan aktual serta dapat dipertanggung jawabkan keabsahannya.

Pemeriksaan keabsahan data dilakukan melalui:

1. Kredibilitas

Upaya peneliti menjamin kesahihan data dengan mengkonfirmasi antara data yang diperoleh dengan objek penelitian.

2. Transferabilitas

Transferabilitas merupakan upaya peneliti membangun pemahaman yang mendalam terhadap temuan penelitian berdasarkan konteks dan waktu, sehingga diharapkan dapat memiliki generalisasi sesuai dengan konteks dan waktu.

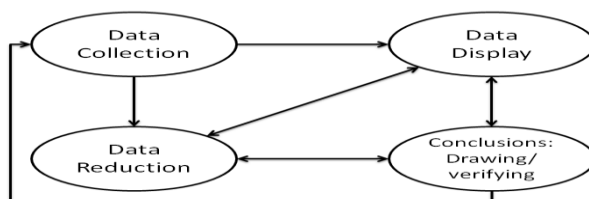
3. Defendabilitas dan conformabilitas

Defendabilitas atau ketergantungan yaitu upaya melakukan pengecekan ulang terhadap laporan penelitian, sedangkan conformabilitas atau kepastian merupakan upaya untuk menciptakan kepastian data penelitian.

4. Triangulasi Data

Triangulasi merupakan teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari beberapa teknik pengumpulan data dan sumber yang telah ada. Triangulasi merupakan teknik untuk menguji kredibilitas data dengan berbagai teknik data dan sumber data.

Analisis data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah mengikuti konsep Miles and Huberman, yang mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus pada setiap tahapan penelitian sehingga sampai tuntas. Aktivitas dalam analisis data yaitu *data reduction*, *data display* dan *conclusion drawing/verification*. Langkah-langkah analisis menurut Sugiono (2010: 210) ditunjukkan pada gambar berikut:



Gambar 3. 1 Langkah-langkah Analisis Data, Sugiono (2010:210)

3.7 Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis yang terletak di Jalan R.A.A Kusumahsubrata No.3, Kertasari, Kecamatan Ciamis, Jawa Barat 46213. Penulis memilih Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis, karena penulis melihat pelaksanaan pelayanan publik dirasa masih kurang efektif hal ini dikarenakan kurangnya jumlah SDM,

kurangnya kompetensi petugas pelayanan dan sarana prasarana penunjang pelayanan publik.

Tabel 3. 3
Waktu Penelitian

No	Uraian Kegiatan	Waktu Penelitian									
		Okt 25	Nov 25	Des 25	Jan 26	Feb 26	Mar 26	Apr 26	Mei 26	Jun 26	Jul 26
1	Persiapan Penelitian										
2	Observasi										
3	Membuat Usulan Penelitian										
4	Seminar Usulan Penelitian										
5	Pelaksanaan Penelitian										
6	Pengolahan Data										
7	Penulisan/Penyusunan Hasil Penelitian										
8	Sidang Tesis										

Sumber: diolah oleh peneliti 2026