

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Metode itu sendiri merupakan suatu prosedur atau cara yang digunakan untuk mengetahui sesuatu yang mempunyai langkah-langkah sistematis. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi kasus. Dan menggunakan pendekatan kualitatif Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek peneliti dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.⁴¹

Penelitian disini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif deskriptif. penelitian kualitatif adalah penelitian yang bertujuan untuk memahami fenomena yang terjadi dengan cara mendeskripsikan dalam penguasaan kata-kata pada suatu konteks khusus yang alamiah dan memanfaatkan berbagai metode alamiah. Jadi metode deskriptif disini bertujuan untuk menyajikan konsep mengenai suatu fenomena dengan cara menguraikan sejumlah variabel yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

Jenis penelitian ini adalah studi kasus, dimana pengertian penelitian studi kasus adalah sebuah metode penelitian yang secara khusus menyelidiki

⁴¹ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2013), hal. 6

fenomena kontemporer (obyek sedang berlangsung atau telah berlangsung tetapi masih menyisakan dampak dan pengaruh yang luas, kuat atau khusus pada saat penelitian dilakukan) yang terdapat dalam konteks kehidupan nyata, dengan menggunakan berbagai sumber data.⁴² Dalam hal ini peneliti mempelajari Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi di Madrasah Aliyah Negeri 1 Kediri.

B. Kehadiran Peneliti

Penelitian ini menggunakan metodologi penelitian kualitatif dimana kehadiran peneliti di lapangan sangat penting dan diperlukan secara optimal yaitu sebagai instrumen kunci yang secara langsung mengamati, mewawancarai dan mengobservasi subjek penelitian. Jadi penelitian hanya akan mengamati pengelolaan yang ada. Sedangkan kehadiran peneliti ketika melakukan wawancara diketahui oleh subjek penelitian tetapi ketika observasi lapangan yang diteliti tidak mengetahui secara langsung kalau sebenarnya peneliti sedang melakukan observasi.

Kehadiran peneliti di latar penelitian ini adalah untuk menemukan dan mengeksplor data yang terkait dengan fokus penelitian yang didekati dengan observasi dan berperan sebagai instrumen kunci dalam menangkap makna dan sekaligus sebagai alat pengumpul data. Dalam pengumpulan datanya, peran peneliti sebagai pengamat partisipan yaitu kegiatan yang dilakukan oleh subjek yang diteliti atau sebagai objek dalam proses, serta kehadiran peneliti dilokasi penelitian.

⁴² Andi Prastowo, *Metode Penelitian Kualitatif Dalam Perspektif Rancangan Penelitian*, (Yogyakarta : Ar-Ruz Media, 2014), hlm 22

Jadi kehadiran peneliti di Madrasah Aliyah Negeri 1 Kabupaten Kediri sangat dibutuhkan. Mengingat bahwa peneliti adalah sebagai pengamat langsung segala aktivitas yang ada di tempat penelitian. Peneliti juga bisa disebut sebagai pengamat penuh, yaitu pengamat yang terlibat secara langsung dengan subjek penelitian. Kehadiran peneliti ini dibutuhkan sampai data yang dibutuhkan benar-benar terpenuhi. Penelitian yang dilakukan ini bertujuan untuk memahami dan mengetahui upaya Madrasah Aliyah Negeri 1 Kabupaten Kediri dalam meningkatkan pelayanan melalui program PTSP.

C. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat dimana proses study yang digunakan untuk memperoleh pemecahan masalah penelitian berlangsung.⁴³ Dalam penelitian ini peneliti mengambil lokasi di Madrasah Aliyah Negeri 1 Kabupaten Kediri. Madrasah Aliyah Negeri 1 Kabupaten Kediri berdiri pada tahun 1960. Madrasah Aliyah Negeri 1 Kabupaten Kediri berdiri di lokasi wakaf tanah milik dari Bapak H. Hasan Syakur desa Kaliboto yang telah mewakafkan tanah miliknya di dusun Becek desa Kalirong untuk kepentingan pendidikan, merupakan salah satu madrasah yang berada dibawah naungan Kemenag Kabupaten Kediri yang beralamat di Jalan Raya Tarokan Kecamatan Tarokan Kabupaten Kediri Provinsi Jawa Timur dengan status terakreditasi A dan telah menerapkan Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).

D. Data dan Sumber Data

Menurut Lofland dan Lofland sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata, dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan

⁴³ Sukardi, *Metodologi Penelitian Pendidikan Kompetensi dan Prakteknya*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2008), hal. 53

seperti dokumen dan lain-lain. Kata-kata dan tindakan orang-orang yang diamati atau di wawancarai merupakan sumber utama. Sumber data utama di catat melalui catatan tertulis atau melalui perekaman video/audio tapes, pengambilan foto atau film. Sumber tertulis dapat berupa sumber dari arsip, dokumen pribadi maupun dokumen resmi. Foto menghasilkan data deskriptif yang cukup berharga dan sering digunakan untuk menelaah segi-segi subjektif dan hasilnya sering dianalisis secara induktif. Penelitian bisa bersumber dari informan, arsip dokumen serta peristiwa aktivitas.

1. Sumber data primer

Merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tidak melalui perantara). Sumber penelitian primer diperoleh para peneliti untuk menjawab pertanyaan peneliti. Data primer ini dapat berupa sebuah opini seseorang baik secara individu ataupun kelompok, hasil observasi terhadap suatu benda, kejadian ataupun kegiatan, dan hasil pengujian. Dalam hal ini jenis data primer yang akan diperoleh adalah hasil wawancara dengan kepala PTSP dan Petugas PTSP MAN Madrasah Aliyah Negeri 1 Kabupaten Kediri.

2. Sumber data sekunder

Merupakan sumber data merupakan data yang dirancang secara spesifik dalam proses penelitian yang artinya data sekunder ini sifatnya adalah sebagai data pelengkap, pendukung dari data primer. Bentuk dari data sekunder ini biasanya adalah dokumen-dokumen yang terdapat dalam suatu organisasi atau lembaga. Biasanya peneliti mendapat data tersebut dengan meminta persetujuan dari pihak lembaga dahulu. Peneliti

menggunakan sebagai tiga sumber data yang memberikan informasi mengenai fokus penelitian yang telah peneliti tentukan yaitu:

- a. Tempat, yaitu Madrasah Aliyah Negeri 1 Kabupaten Kediri, yang di dalamnya Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam meningkatkan pelayanan administrasi
- b. Wawancara atau interview yang dilakukan dengan kepala PTSP Petugas PTSP Madrasah Aliyah Negeri 1 Kabupaten Kediri Kabupaten Kediri dan siswa Madrasah Aliyah Negeri 1 Kabupaten Kediri.
- c. Dokumen yang di dapat berupa foto atau gambar, dokumen arsip resmi, hingga dokumen tentang PTSP yang telah terlaksana sesuai dengan fokus penelitian yang telah peneliti tentukan.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang ada dalam penelitian ini adalah dengan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi.

1. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan suatu data yang kompleks dikarenakan dilakukan dengan melibatkan berbagai faktor dalam pelaksanaannya. Observasi adalah teknik yang paling dasar dan paling tua, karena dengan cara-cara tertentu kita terlibat dalam proses mengamati. Istilah observasi diturunkan dari bahasa latin yang berarti “melihat” dan “memerhatikan”. Istilah observasi diarahkan kegiatan memerhatikan secara akurat, mencatat fenomena yang muncul, dan mempertimbangkan hubungan antar aspek dalam fenomena tersebut. Observasi selalu menjadi bagian dalam penelitian, dapat berlangsung dalam konteks eksperimental maupun

dalam konteks alamiah. Dalam teknik pengumpulan data observasi tidak hanya mengukur sikap dari responden, akan tetapi juga dapat digunakan untuk merekam berbagai kejadian atau peristiwa yang terjadi. Teknik pengumpulan data observasi sesuai di gunakan untuk penelitian yang memiliki tujuan untuk mempelajari perilaku manusia, proses kerja, dan gejala-gejala alam.

Dalam metode penelitian ini peneliti melakukan pengamatan secara mendalam terhadap gejala yang ada di lokasi penelitian. Dengan menggunakan metode ini peneliti dapat mengetahui secara langsung dan jelas terhadap apa yang ada di lapangan. Adapun data yang ingin diperoleh dari metode ini adalah upaya sekolah Madrasah Aliyah Negeri 1 Kabupaten Kediri dalam meningkatkan Pelayanan melalui Program PTSP.

2. Wawancara

Wawancara merupakan bagian penting dalam penelitian kualitatif sehingga peneliti dapat memperoleh data dari berbagai informan secara langsung. Menurut KBBI, wawancara adalah Tanya Jawab dengan seseorang yang diperlukan untuk diminta keterangan atau pendapatnya mengenai suatu hal.

Sementara itu wawancara dalam sebuah penelitian sebagaimana yang ditegaskan oleh Lincoln dan Guba adalah mengontruksi mengenai orang, kejadian, organisasi, perasaan, motivasi, tuntutan, kepedulian dan lain-lain; merekontruksi, memproyeksikan, memverifikasi, mengubah dan memperluas informasi yang diperoleh. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan wawancara dengan tiga informan utama. Adapun informan utama tersebut

yaitu Kepala PTSP Madrasah Aliyah Negeri 1 Kabupaten Kediri, dan petugas PTSP Madrasah Aliyah Negeri 1 Kabupaten Kediri.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan suatu metode atau teknik yang digunakan dalam penelitian kualitatif untuk mengungkapkan, mencari berbagai informasi dari sumber-sumber yang berkaitan dengan masalah penelitian.

Dalam penelitian ini peneliti mengumpulkan data berupa dokumen pribadi dan dokumen resmi, namun tidak hanya itu saja, peneliti juga mengumpulkan dokumentasi berupa foto-foto atau gambar yang berkaitan dengan fokus penelitian yang telah ditentukan. Dengan adanya dokumentasi dari sekolah menjadi salah satu penguat dari wawancara dan observasi yang telah dilakukan.

F. Instrumen Pengumpulan Data

Kegiatan penelitian yang terpenting adalah pengumpulan data. Menyusun instrumen adalah pekerjaan penting di dalam langkah penelitian, tetapi mengumpulkan data jauh lebih penting lagi, terutama jika peneliti menggunakan metode yang rawan terhadap masuknya unsur subjektif peneliti. Itulah sebabnya menyusun instrumen pengumpulan data harus ditangani secara serius agar diperoleh hasil yang sesuai dengan kegunaannya yaitu pengumpulan variabel yang tepat.

Salah satu ciri penelitian kualitatif adalah peneliti bertindak sebagai instrumen sekaligus pengumpul data. Instrumen selain manusia (seperti: angket, pedoman wawancara, pedoman observasi dan sebagainya) dapat pula digunakan, tetapi fungsinya terbatas sebagai pendukung tugas peneliti sebagai

instrumen kunci. Oleh karena itu dalam penelitian kualitatif kehadiran peneliti adalah mutlak, karena peneliti harus berinteraksi dengan lingkungan baik manusia dan non manusia yang ada dalam kancah penelitian. Kehadirannya dilapangan peneliti harus dijelaskan, apakah kehadirannya diketahui atau tidak diketahui oleh subyek penelitian. Ini berkaitan dengan keterlibatan peneliti dalam kancah penelitian, apakah terlibat aktif atau pasif.

Tabel 3.1 Instrumen Pengumpulan Data Berdasarkan Fokus Penelitian

No	Fokus Penelitian	Wawancara	Observasi	Dokumentasi
1.	Bagaimana Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Madrasah Aliyah Negeri 1 Kabupaten Kediri dalam memberikan kemudahan akses pelayanan ?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana Kemudahan tempat dan lokasi serta sarana PTSP di MAN 1 Kabupaten Kediri? 2. Bagaimana Pendekatan kepada pengguna jasa pelayanan dengan petugas PTSP? 3. Bagaimana Kemudahan kontak pengguna pelayanan dengan petugas PTSP? 	Lokasi PTSP MAN 1 Kabupaten Kediri	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokumentasi lokasi PTSP 2. Dokumentasi sarana dan prasarana PTSP MAN 1 Kabupaten Kediri 3. Dokumentasi Media komunikasi milik MAN 1 Kabupaten Kediri.
2.	Bagaimana Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Madrasah Aliyah Negeri 1 Kabupaten Kediri dalam memberikan ketepatan waktu pelayanan?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana Jadwal dan waktu penyelesaian pelayanan di PTSP MAN 1 Kabupaten Kediri 2. Bagaimana Pemberian hak dan kewajiban bagi para penerima layanan ? 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jadwal pelayanan di PTSP MAN 1 Kabupaten Kediri. 2. Saranan layanan di PTSP MAN 1 Kabupaten Kediri. 	Dokumentasi jadwal pelayanan di PTSP MAN 1 Kabuptaen Kediri.
3.	Bagaimana Pelayanan Terpadu Satu Pintu Madrasah Aliyah Negeri 1 Kabupaten Kediri dalam memberikan tanggung jawab pelayanan?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana petugas dalam memberi pelayanan sesuai dengan urutan waktunya? 2. Bagaimana Petugas pelayanan Menghubungi pelanggan apabila terjadi sesuatu yang perlu diberitahukan? 	Proses pelayanan di PTSP MAN 1 Kabupaten Kediri.	Dokumentsi jadwal dan juga postur alur pelayanan di PTSP MAN 1 Kabupaten Kediri.

.4.	Bagaimana SOP Pelayanan Terpadu Satu Pintu Madrasah Aliyah Negeri 1 Kabupaten Kediri dalam memberikan pelayanan?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana Langkah sederhana (simple steps) PTSP MAN 1 Kabupaten Kediri? 2. Bagaimana Organisasi unit kerja dalam memberikan pelayanan ? 3. Bagaimana Rincian biaya pelayanan dan tata cara pembayaran. 4. Bagaimana Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik 	Observasi di lokasi PTSP MAN 1 Kabupaten Kediri.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokumentasi Poster alur Pelayanan Di MAN 1 Kabupaten Kediri. 2. Dokumentasi Struktur organisasi di PTSP MAN 1 Kabupaten Kediri.
-----	--	--	--	---

G. Teknik Analisis Data

Menurut Emzir analisis data adalah proses sistematis pencarian dan pengaturan transkripsi wawancara, catatan lapangan dan laporan lain yang telah dikumpulkan untuk meningkatkan pemahaman mengenai materi lain yang menyajiakn sebagaimana yang ditemukan orang lain.

Dalam menganalisis data kualitatif, ada tiga tahap kegiatan, yaitu reduksi data, penyajian data dan menarik kesimpulan.⁴⁴ Berdasarkan pendapat tersebut maka analisis data yang akan dilakukan mengikuti langkah-langkah sebagai berikut:

1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Tahap reduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, mencari tema dan polanya, dan membuang yang dianggap tidak perlu.⁴⁵ Dengan demikian, data yang telah

⁴⁴ Miles, M.B dan Huberman, A.M. analisis data kualitatif, Terj. Tjepe Roehendi Rohidi, (Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia, 1992), hlm. 16-20.

⁴⁵ Sugioyo, Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)...., hlm.338.

direduksi akan memberikan gambaran yang jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya. Reduksi data dalam penelitian ini akan memfokuskan bagaimana pelayanan terpadu satu pintu dalam meningkatkan layanan administrasi di MAN 1 Kabupaten Kediri.

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Tahap penyajian data yang meliputi pengklarifikasian dan identifikasi data, yaitu menuliskan kumpulan data yang terorganisir dan terkategori berdasarkan indikator⁴⁶ terkait pelayanan terpadu satu pintu dalam meningkatkan layanan administrasi di MAN 1 Kabupaten Kediri..

3. Menarik Kesimpulan (*Conclusion Drawing*)

Penarikan kesimpulan merupakan kesimpulan yang ditarik bukanlah sebuah rangkuman dari hasil penelitian, tetapi merupakan inti dari hasil penelitian, tetapi merupakan inti dari hasil penelitian yang dapat menjawab pertanyaan penelitian dan tujuan penelitian berdasarkan data yang telah tersedia.⁴⁷

H. Pengecekan Keabsahan Data

Pengecekan keabsahan data pada penelitian ini menggunakan ketekunan pengamatan yaitu menemukan kriteria dan unsur-unsur dalam situasi yang dicari dan kemudian memusatkan diri pada hal tersebut secara merinci. Dan menggunakan teknik triangulasi.

1. Teknik triangulasi adalah pengecekan keabsahan data yang didasarkan pada sesuatu diluar data untuk keperluan mengecek atau sebagai

⁴⁶ Miles, M.B dan Huberman, A.M. analisis data kualitatif, Terj. Tjepe Roehendi Rohidi, (Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia, 1992), hlm. 16-20.

⁴⁷ M. Djunaedi Ghony dan Fauzan Almansur, "Metode Penelitian Kualitatif", hlm 90

pembandingan terhadap data yang telah ada. Dalam triangulasi ada tiga jenis triangulasi yaitu :

- a. Triangulasi sumber, yaitu membandingkan data hasil observasi dengan data hasil wawancara.
- b. Triangulasi waktu, yaitu validitas data yang berkaitan dengan perubahan waktu.
- c. Triangulasi tempat, yaitu validitas data yang berkaitan dengan tempat penelitian.

Triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi sumber, yaitu membandingkan data hasil observasi dan data hasil wawancara terhadap subjek yang ditekankan melalui waktu dan alat yang berbeda. Hal ini dilakukan dengan cara :

- a. Membandingkan data hasil wawancara terhadap subjek penelitian dengan data hasil wawancara dengan sumber yang lain.
 - b. Membandingkan hasil data wawancara dengan hasil data observasi.
 - c. Membandingkan data hasil wawancara dengan data hasil dokumen yang berkaitan.
2. Melakukan member check, yaitu melakukan perbaikan terhadap data jika ada kekeliruan dalam mengumpulkan informasi. Sehingga data yang didapatkan sesuai dengan apa yang diharapkan.
 3. Perpanjangan Keikutsertaan

Dalam penelitian ini keikutsertaan peneliti sangat menentukan dalam pengumpulan data. Keikutsertaan tidak hanya dilakukan dalam waktu singkat, tetapi memerlukan perpanjangan keikutsertaan peneliti pada latar

penelitian. Perpanjangan keikutsertaan peneliti akan memungkinkan meningkatkan derajat kepercayaan data yang dikumpulkan. Hal tersebut penting artinya karena penelitian kualitatif berorientasi pada situasi, sehingga dengan perpanjangan keikutsertaan dapat membangun kepercayaan antara subjek dan peneliti memerlukan waktu yang cukup.