

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini yaitu penelitian kualitatif. Adapun pengertian dari penelitian kualitatif itu sendiri adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya motivasi, tindakan, perilaku, persepsi, secara keseluruhan, dan dengan cara mendeskripsikan dalam bentuk kalimat dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai cara yang ada.¹ Data yang dikumpulkan umumnya berupa uraian dalam bentuk deskripsi dan gambaran dari orang-orang yang bersangkutan dengan Program Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Maluku.

B. Kehadiran Peneliti

Kehadiran Peneliti untuk dapat mengetahui secara terperinci dan memahami maksud dan kemudian bisa menafsirkan fenomena yang ada di tempat penelitian, untuk memperoleh data-data yang dibutuhkan pada penelitian ini, oleh karena itu peneliti selalu berperan aktif untuk selalu menggali data-data dan mengamati secara langsung proses pelayanan yang dilakukan

¹ M. Askari Zakariah, dkk, *Metodologi Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, Action Research, Research and Development (R & D)*, (Kolaka: Yayasan Pondok Pesantren Al-Mawaddah Warrahmah, 2020). hlm. 28.

C. Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Maluku. Yang bertempat di Jalan Jenderal Sudirman (Hative Kecil), Kota Ambon, Maluku.

2. Waktu Penelitian

Rencana waktu penelitian ini dirincikan sebagai berikut.

NO	Proses Kegiatan	Waktu
1	Pengajuan judul	13 Oktober 2021
2	Observasi awal	10 Januari 2022
3	Penyusunan proposal	11 Januari 2022
4	Ujian proposal	25 Februari 2022
5	Pengumpulan data penelitian	8 April-8 Mei 2022
6	Analisis data dan penyusunan hasil	3 Juni-27 Juli 2022
7	Ujian hasil	16 September 2022

D. Informan Penelitian

Penentuan informan ini dilakukan dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. *Purposive sampling* merupakan cara untuk memilih sampel dilandasi yang dilandasi oleh berbagai pertimbangan-pertimbangan tertentu dengan tujuan-tujuan tertentu pula.² Kemudian yang menjadi informan pada penelitian ini berjumlah 10 orang, dengan rincian sebagai berikut:

² Triyono, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, (Yogyakarta: Ombak, 2017), hlm. 152.

1. Kepala Bagian Umum dan Humas 1 (satu) orang. (Abd. Karim Rahantan)
2. Petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Maluku 2 (dua) orang. (Nisa Latuconsina dan Hidayat P.)
3. Pegawai Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Maluku 4 (empat) orang. (Azis Sahrahmat, La Fata, Nadhira Putuhena, dan Mustakim)
4. Pengguna Layanan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Maluku 3 (tiga) orang. (Siska, Rahmat Helisanto dan Tatik Haryati)

E. Sumber Data

Data yang dipakai pada penelitian ini ialah data yang diklasifikasikan maupun dianalisis untuk memudahkan dalam mengungkap suatu masalah yang terdiri atas:

1. Data Primer

Data primer adalah data yang dikumpulkan oleh peneliti melalui cara observasi langsung mengenai proses pelayanan yang diberikan pihak Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Maluku kepada konsumennya. Akan tetapi masih diperlukan sumber data yang lebih luas lagi dalam meneliti, yaitu dengan wawancara secara langsung kepada informan yang ditentukan. diantaranya: Penanggung jawab PTSP, Petugas PTSP, dan pegawai Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Maluku.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang biasanya disusun dalam bentuk dokumen-dokumen, contohnya data terkait keadaan geografis, data tentang produktifitas dari

suatu lembaga, bukti catatan atau historis-historis yang sudah tersimpan dalam arsip, data terkait pengelolaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang dijalankan di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Maluku.

Pengumpulan data adalah langkah yang sangat penting dalam penelitian, sehingga membutuhkan prosedur pengumpulan data yang sesuai agar menghasilkan data yang sesuai pula. Tanpa mempunyai kemampuan prosedur pengumpulan data, maka peneliti akan kesulitan untuk mendapatkan data penelitian standar sesuai data yang telah ditetapkan pada penelitian ini. Pada penelitian ini, prosedur pengumpulan data dilakukan dengan tiga cara, yaitu: Observasi (Pengamatan), *Interview* (Wawancara), dan Dokumentasi.

F. Prosedur Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, prosedur pengumpulan datanya adalah sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi merupakan metode pengumpulan data yang menggunakan proses pengamatan kepada yang dijadikan objek penelitian.³ Observasi bisa dilakukan dengan cara partisipatif ataupun non-partisipatif. Pada observasi partisipatif (*participatory observation*) pengamat akan selalu mengikuti kegiatan-kegiatan yang sedang berjalan. Sedangkan observasi non-partisipatif (*non-participatory observation*) adalah pengamat yang proses pelaksanaannya tidak ikut serta dalam kegiatan yang diamati.

³ Hardani, dkk, *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*, (Yogyakarta: Pustaka Ilmu, 2020), hlm. 125.

Observasi yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu observasi non-partisipatif, yaitu peneliti tidak ikut terlibat langsung dalam proses pelayanan PTSP, melainkan hanya mengamati. Observasi dilakukan untuk memperoleh data terkait proses penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), dalam hal ini peneliti mengamati proses kegiatan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Maluku.

2. Wawancara

Wawancara merupakan proses tanya jawab secara langsung dengan lisan antara dua orang atau lebih atau bercakap-cakap dengan tujuan dan maksud tertentu.⁴ Pada hakikatnya wawancara ialah suatu kegiatan yang dilakukan oleh seorang peneliti untuk mendapatkan pemahaman secara menyeluruh terkait pendapat seseorang pada isu, fenomena, topik/tema tertentu.⁵ Metode ini dipakai agar supaya peneliti mengetahui dan mendapatkan informasi secara langsung mengenai pelaksanaan program Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Maluku, dalam penelitian yang menjadi informan adalah 10 orang dengan rincian 1 orang Kepala Bagian Umum dan Humas, 2 orang petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu, 4 orang Pegawai Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Maluku, dan 3 orang pengguna layanan.

3. Dokumentasi

Dokumentasi berasal dari kata dokumen, yang artinya berkas-berkas tertulis. Pengumpulan data dengan Metode dokumentasi berarti metode

⁴ *Ibid.*, hlm. 137.

⁵ Muh. Fitrah dan Luthfiah, “*Penelitian Kualitatif, Tindakan Kelas & Studi Kasus*”, (Jawa Barat: Jejak, 2017). hlm. 66.

mengumpulkan data dengan cara mencatat data-data yang telah tersedia sebelumnya. Teknik pengumpulan data dengan dokumentasi adalah pengambilan data yang diperoleh dari dokumen-dokumen.⁶ Dalam penelitian ini, dokumentasi yang dimaksud ialah dokumentasi yang terkait dengan transkrip wawancara, surat-surat keputusan, foto-foto, dan lain-lain untuk membuktikan bahwa peneliti melaksanakan penelitian di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Maluku.

G. Analisis Data

Pelaksanaan analisis data dalam penelitian kualitatif adalah proses pencarian dan menyusun dengan rinci dan sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga bisa dipahami dengan mudah, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain.⁷ Untuk menganalisis data yang didapat lewat observasi dan wawancara, yang tujuannya bisa memudahkan pemahaman pada data yang didapat.

1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Mereduksi data berarti merangkum, memilih dan berfokus pada hal-hal yang pokok dan penting, kemudian dicari tema polanya. Reduksi adalah langkah awal dalam menganalisis data yang diperoleh

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Bentuk penyajian data yang akan digunakan adalah teks naratif, hal ini berdasarkan hasil pertimbangan bahwa setiap data yang didapat selalu berkaitan

⁶ Hardani, dkk, *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*, hlm. 137.

⁷ Sirajuddin Saleh, *Analisis Data Kualitatif*, (Bandung: Pustaka Ramadhan, 2017), hlm. 67.

erat dengan data yang lain. Oleh karena itu, harapannya setiap data bisa dipahami dan tidak terlepas dari data latarnya. Penyajian data ini digunakan sebagai bahan untuk menafsirkan dan mengambil kesimpulan atau dalam penelitian kualitatif dikenal dengan istilah *inferensi* yang merupakan makna terhadap data yang dikumpulkan dalam rangka menjawab permasalahan.

3. Kesimpulan Data (*Data Verification*)

Langkah terakhir yang dilakukan dalam analisis data ini adalah menarik kesimpulan, yaitu suatu proses yang dilakukan untuk menyimpulkan hasil dari penelitian selanjutnya memverifikasi bahwa kesimpulan yang dibuat tersebut didukung oleh data yang telah dikumpulkan dan dianalisis.⁸

Bila ditemukan bukti-bukti yang kuat didapat dengan lebih tepat dan objektif dengan jalan membandingkan kesesuaian pernyataan responden dengan makna yang terkandung dalam masalah penelitian secara konseptual.

H. Pengecekan Keabsahan Temuan

Masalah yang biasanya dihadapi oleh peneliti kualitatif ialah apakah temuan yang didapat sudah lengkap dan apakah temuan tersebut bisa dikonfirmasi reliabilitas dan validitasnya. Untuk memastikan data/informasi yang diperoleh lengkap, validitas dan reliabilitasnya tinggi. Penelitian kualitatif menggunakan teknik triangulasi (*triangulation*). Prinsip triangulasi ialah prinsip menguji keabsahan data dengan mengklarifikasi data melalui penggunaan saluran pengambilan data yang berbeda sampai data yang diambil telah jenuh, sehingga

⁸Samiaji Sarosa, *Analisis data Kualitatif*, (Yogyakarta: Kanisius, 2021), hlm. 4.

dapat diambil data yang absah dan valid⁹. Beberapa cara yang bisa digunakan ialah dengan menggunakan sumber yang banyak dan menggunakan cara yang berbeda. Untuk triangulasi, penggunaan sumber yang banyak dapat dilakukan dengan mencari sumber yang lebih banyak dan berbeda-beda pada informasi yang sama. Semakin banyak dalam sumber (*multiple resources*) bisa diartikan juga dalam dua hal, yaitu jumlah eksemplarnya dan berbeda-beda sumbernya dalam informasi yang sama.

Penggunaan metode yang berbeda bisa diartikan bahwa kalau pada tahap pertama informasi dikumpulkan dengan informasi suatu aspek, maka berikutnya gunakan lagi cara lain seperti wawancara untuk mengumpulkan informasi yang sama. apabila belum yakin, cari dan temukan lagi informasi di dalam dokumentasi mengenai aspek yang sama dengan aspek yang dikumpulkan datanya melalui observasi dan interviuw.

Cara memeriksa dengan memakai triangulasi dilakukan sebagai berikut:

1. Pengambilan data primer akan dilakukan dengan menggunakan dua cara pengumpulan data diantaranya dengan cara observasi partisipasi dan wawancara mendalam.
2. Data yang terkumpul kemudian dicek silang dengan cara membandingkan data yang didapat lewat observasi partisipasi dan dengan wawancara mendalam, jika terdapat data yang tidak sama maka akan dicek kembali pada informan.

⁹Muhammad Alif K. Sahide, *Buku Ajar Metodologi Sosial: Keahlian Minimum Untuk Teknik Penulisan Ilmiah*, (Makassar: Fakultas Kehutanan Universitas Hasanuddin, 2019), hlm.10

3. Informasi diambil dari beberapa informan yang berbeda-beda kemudian informasi yang diambil dari masing-masing informan dan dicek silang. Jika ada yang tidak sesuai, maka akan dikonfirmasi lagi kepada masing-masing informan yang diwawancarai tersebut

I. Tahap-tahap Penelitian

Dalam penelitian ini ada beberapa tahap yang dilalui peneliti, diantaranya:

a. Tahap Perencanaan

Dalam tahap ini peneliti merencanakan segala hal yang akan dilakukan saat penelitian berjalan nantinya, yaitu dengan menyusun pedoman wawancara yang nantinya akan ditanyakan kepada informan, selain itu juga peneliti memberitahukan kepada pimpinan Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Maluku bahwa peneliti akan meneliti terkait Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Maluku.

b. Tahap Pelaksanaan

Dalam tahap ini, peneliti mencari dan mengumpulkan data, dan referensi yang diperlukan. Yaitu dengan melakukan wawancara kepada Penanggungjawab Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) atau Kepala Bagian Umum dan Humas, Pengelola PTSP, Pegawai Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Maluku dan Pelanggan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Maluku.

c. Tahap Analisis

Pada tahap ini, peneliti menyusun semua data yang telah dikumpulkan pada saat observasi, wawancara dan mengumpulkan dokumen dokumen yang dengan

referensi yang telah dikumpulkan secara sistematis dan terperinci sambil mengumpulkan data dan referensi tambahan.

