

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian lapangan dapat dianggap sebagai pendekatan luas dalam penelitian kualitatif atau sebagai metode untuk mengumpulkan data kualitatif. Ide pentingnya adalah bahwa peneliti berangkat berangkat ke lapangan untuk mengadakan pengamatan tentang sesuatu fenomena dalam suatu keadaan ilmiah.

Adapun pendekatan yang digunakan adalah pendekatan penelitian deskriptif yakni menuturkan dan menafsirkan yang berkenaan dengan keadaan, variabel dan fenomena yang terjadi disaat penelitian berlangsung serta menyajikan apa adanya. Dengan melakukan penelitian dengan metode kualitatif akan membantu penulis dalam menyelesaikan dan merangkum semua data-data yang dibutuhkan dalam menyusun skripsi ini.

Deskriptif adalah yang bermaksud untuk membuat deskripsi mengenai situasi-situasi atau kejadian-kejadian. Data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar dan bukan angka. Hal ini disebabkan oleh adanya penerapan kualitatif. Selain itu semua yang dikumpulkan berkemungkinan menjadi kunci terhadap apa yang sudah diteliti (Mustori 2012).

Metode penelitian pada dasarnya cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Berdasarkan hal tersebut terdapat empat hal kata kunci yang perlu di perhatikan yaitu, cara ilmiah, data, tujuan dan kegunaan. Metode penelitian merupakan sesuatu cara atau prosedur dan langkah-langkah yang digunakan dalam mengumpulkan, mengelola dan menganalisis data dengan menggunakan teknik dan cara tertentu.

Penelitian ini adalah penelitian yang menggunakan metode kualitatif. Menurut Bodgon dan Taylor dalam Lexi J Moleong mendefinisikan *metodologi kualitatif* sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Menurut Dafit Williams dalam Lexi J Moleong menulis bahwa penelitian kualitatif adalah pengumpulan data pada suatu latar alamiah, dengan menggunakan metode alamiah dan dilakukan oleh orang atau peneliti yang tertarik secara alamiah.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Bukik Barisan Kabupaten Lima Puluh Kota. Berlokasi di Nagari Guntung, Provinsi Sumatera Barat, kode pos 26255.

C. Sumber Data

Sumber data adalah tempat memperoleh data yang dibutuhkan dalam penelitian baik sumber data primer maupun sekunder, sumber data dalam penelitian ini adalah:

1. Data Primer

Data primer merupakan data-data yang diperoleh peneliti dari sumber-sumber utama. Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data primer adalah masyarakat yang menerima pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Bukik Barisan Kabupaten Lima Puluh Kota. Jenis data primer ini dapat berupa pendapat atau pandangan dari subjek baik secara individual maupun kelompok, yang menghasilkan hasil observasi terkait dengan objek, peristiwa, aktivitas dan hasil dari suatu penelitian tertentu. Dalam penelitian ini penulis mendapatkan data primer secara langsung dari hasil wawancara dengan Direktur utama

2. Data Sekunder

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 dokumen, profil, struktur organisasi dan lain-lain di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bukik Barisan Kabupaten Lima Puluh Kota.

D. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono menyatakan bahwa secara umum terdapat tiga macam teknik pengumpulan data, yaitu observasi, wawancara dokumentasi dan gabungan atau triangulasi (observasi, wawancara dan dokumentasi). Teknik pengumpulan data merupakan langkah utama dalam penelitian untuk mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka penulis tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan.

Adapun teknik pengumpulan data adalah sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi (*observation*) merupakan teknik atau pendekatan untuk mendapatkan data primer dengan cara mengamati langsung obyek datanya. Teknik ini menuntut adanya pengamatan dari sipeneliti baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap objek penelitiannya. Instrumen yang dipakai dapat berupa lembar pengamatan, panduan pengamatan dan lain sebagainya.

Metode ini dilakukan penulis dengan cara mengamati secara langsung terhadap objek tertentu yang menjadi fokus penelitian dan mengetahui kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan KUA Kecamatan Bukik Barisan Kabupaten Lima Puluh Kota.

2. Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*Interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu, Menurut Lincoln dan Guba dalam Lexy J Moleong mengatakan wawancara merupakan mengkonstruksi mengenai orang, kejadian, organisasi, perasaan, motivasi, tuntutan, kepedulian dan lain-lain kebulatan; merekonstruksi kebulatan-kebulatan demikian sebagai yang dialami masa lalu, memproyeksikan kebulatan-kebulatan sebagai yang diharapkan untuk dialami pada masa yang akan datang, memverifikasi mengubah, dan memperluas informasi yang diperoleh dari orang lain, baik manusia maupun bukan manusia (*triangulasi*) dan memverifikasi mengubah dan memperluas konstruksi yang dikembangkan oleh peneliti sebagai pengecekan anggota.

wawancara yang penulis lakukan yaitu teknik pengumpulan data dengan cara melakukan tanya jawab dengan masyarakat yang menerima pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Bukik Barisan Kabupaten Lima Puluh Kota.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah sumber data yang digunakan untuk melengkapi penelitian, baik berupa sumber tertulis, film,

gambar (foto), dan karya-karya monumental yang semuanya itu memberikan informasi bagi proses penelitian. Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data dipakai untuk mencari informasi tentang kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bukik Barisan Kabupaten Lima Puluh Kota melalui SOP (Standar Operasional Prosedur) ataupun hal lain yang berkaitan dengannya.

E. Teknik Analisis Data

Pengumpulan Data (Data Collection) Dalam penelitian kualitatif pengumpulan data dengan observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi atau gabungan ketiganya (triangulasi). Pengumpulan data dilakukan sehari-hari, mungkin berbulan-bulan, sehingga data yang diperoleh akan banyak. Pada tahap awal peneliti melakukan penjelajahan secara umum terhadap situasi social atau objek yang diteliti, semua yang dilihat dan didengar direkam semua. Dengan demikian peneliti akan memperoleh data yang sangat banyak dan sangat bervariasi.

Adapun teknik analisis data ini penulis melakukan analisis dengan beberapa cara sebagai berikut:

1. Reduksi Data

Mereduksi data berarti merangkum hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari pola dan temanya,

data yang diperoleh dari lapangan ditulis dalam bentuk uraian atau laporan terperinci.

Kegiatan ini berlangsung selama proses penelitian dilakukan sampai proses penelitian. Adapun pada penelitian ini penulis akan mereduksi data dengan cara merangkum dan memilih semua data yang penulis dapatkan melalui proses wawancara, dokumentasi dan setelah itu ditulis dalam bentuk narasi sehingga data yang didapat sesuai dengan apa yang penulis harapkan.

2. Penyajian Data

Penyajian data yaitu menyajikan sekumpulan informasi yang tersusun dan memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Adapun pola penyajian data ini berisikan tentang sekumpulan informasi tentang kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bukik Barisan Kabupaten Lima Puluh Kota memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan dari informasi tersebut.

3. Penarikan Kesimpulan

Pada tahap ini, pengumpulan data telah dimulai mencari arti, pola penjelasan dan sebab akibat, sehingga dengan semua data tersebut dapat ditarik sebuah kesimpulan yang pada mulanya belum jelas kemudian menjadi lebih terperinci. Menarik kesimpulan yang penulis lakukan dilihat dari masalah manajemen

pelayanan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bukik Barisan Kabupaten Lima Puluh Kota sehingga penulis dapat menarik suatu kesimpulan yang pada mulanya belum jelas kemudian menjadi jelas dan terperinci.

