BAB III
METODE PENELITIAN

A. Metode dan Desain penelitian

1. Metode Penelitian

Metode penelitian adalah cara yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data penelitian dengan maksud untuk mencapai tujuan penelitian. Borg dan Gall (1989) dalam (Moleong, 2017) mengemukakan bahwa penelitian berdasarkan jenis data terbagi menjadi dua yaitu kuantitatif dan kualitatif. Peneliti memilih metode penelitian kualitatif yang merupakan penelitian lapangan (*field research*) karena data yang dihasilkan berupa kata-kata tertulis atau lisan dari obyek dan perilaku yang dapat diamati. Penelitian kualitatif mengkaji perspektif partisipan dengan multi strategi yang bersifat interaktif, seperti observasi langsung, observasi partisipatif, wawancara mendalam, dokumen, teknik-teknik pelengkap, seperti foto, rekaman dan lain-lain.

Peneliti menggunakan metode kualitatif karena data yang dihasilkan berupa kata-kata,tertulis atau lisan dari obyek perilaku yang dapat diamati (Moleong, 2017).

2. Desain Penelitian

Desain penelitian adalah semua proses yang diperlukan dalam perencanaan dan pelaksanaan penelitian, desain yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah desain deskriptif kualitatif. Penelitian ini menggunakan desain deskriptif kualitatif bertujuan untuk menggambarkan, meringkas berbagai kondisi, situasi, atau berbagai fenomena realitas sosial yang ada di masyarakat yang menjadi objek penelitian. Deskriptif kualitatif digunakan untuk meneliti masalah-masalah yang membutuhkan study mendalam mengenai suatu penelitian (Burhan, 2010).

Alasan peneliti memilih metode penelitian kualitatif dengan desain Studi kasus adalah untuk Alasan peneliti memilih metode penelitian kualitatif dengan desain studi kasus adalah karena penelitian ini bertujuan untuk memahami secara mendalam peran tenaga administrasi dalam meningkatkan mutu layanan di SMP YP

17 Surabaya. Desain studi kasus dipilih agar peneliti dapat mengkaji fenomena yang terjadi secara rinci dan sesuai dengan kondisi nyata di lapangan. Metode ini memungkinkan peneliti untuk mengumpulkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang atau perilaku yang diamati (Sugiyono, 2022).

B. Situasi sosial dan Partisipan penelitian

1. Situasi sosial

Penelitian kualitatif tidak menggunakan istilah populasi, tetapi oleh *Spradly* dinamakan situasi sosial yang terdiri atas tiga elemen, yaitu; tempat, pelaku, dan aktivitas yang berinteraksi secara sinergis (sugiyono, 2017)

a. Pelaku (*actors)*

Penelitian ini yang menjadi subjek adalah Kepala Sekolah, Kepala tata usaha,staf pendidik dan siwa siswi yang akan mengumpulkan data-data yang dibutuhkan mengenai peran tenaga administrasi dalam meningkatkan mutu layanan di SMP YP 17 Surabaya.

b. Aktivitas *(activity)*

Penelitian ini menganalisa setiap kegiatan mengenai peran tenaga administrasi dalam meningkatkan mutu layanan di SMP YP 17 Surabaya.

c. Tempat *(place)*

Penelitian ini dilakukan di SMP YP 17 Surabaya, secara geografi lokasi penelitian berada Jln Randu No Sidotopo Wetan, Kec. Kenjeran, Surabaya, Jawa Timur 60128.

2. Partisipan Penelitian

Partisipan adalah semua orang atau manusia yang berpartisipasi atau ikut serta dalam suatu kegiatan (Setiawan 2010). Sampel dalam penelitian kualitatif disebut sampel teoritis karena tujuan penelitian dalam kualitatif adalah untuk menghasilkan teori (sugiyono, 2016). Untuk mendapatkan informasi tentang peran

tenaga administrasi dalam meningkatkan mutu layanan di SMP YP 17 Surabaya. Berdasarkan penelitian ini, peneliti melibatkan beberapa partisipan yaitu:

1. Kepala SMP YP 17 Surabaya
2. Kepala tata usaha SMP YP 17 Surabaya
3. Staf Pendidikan di SMP YP 17 Surabya
4. Siswi SMP YP 17 Surabaya

C. Kehadiran Peneliti

Sugiyono,(2011) mengemukakan bahwa kehadiran peneliti di lapangan adalah sangat penting dan menentukan serta diperlukan secara optimal. Kehadiran peneliti sekaligus sebagai instrumen utama *(keyinstruments)* dan harus mampu menetapkan fokus penelitian, sebab peneliti bukan guru atau bagian dari lembaga, namun sebagai orang luar yang datang ke lembaga untuk melakukan penelitian.

Kehadiran peneliti dalam penelitian ini adalah menemukan dan mengidentifikasi data-data yang terkait dengan fokus penelitian yang menggunakan metode observasi sehingga peneliti merupakan observer penuh sebagai partisipan lengkap.

Dengan demikian kehadiran peneliti diketahui oleh subyek atau informan. Kehadiran peneliti ini telah disetujui dan diperbolehkan serta dilayani oleh informan dengan baik. Instrumen peneliti tersebut digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik, dalam arti lebih cermat, lengkap dan sistematis sehingga lebih mudah diolah (Sugiyono, 2017).

D. Instrumen penelitian

Instrumen atau alat penelitian dalam penelitian kualitatif adalah peneliti itu sendiri. Peneliti sebagai human instrument, yakni sebagai instrumen primer yang berfungsi menetapkan fokus penelitian, memilih informan sebagai sumber data, melakukan pengumpulan data, Analisa data dan membuat kesimpulan atas temuannya. Dalam penelitian ini juga menggunakan instrument sekunder yaitu berupa lembar pedoman wawancara, lembar pedoman observasi serta lembar dokumentasi, karena

peneliti menggunakan metode test, wawancara, observasi, dan dokumentasi dalam penelitiannya (Sugiyono,2017).

E. Teknik pengumpulan data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Dari segi cara maka teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan observasi (pengamatan), *interview* (wawancara), kuesioner, dokumentasi dan gabungan ke empatnya (Sugiyono, 2022).

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah Observasi, Wawancara dan Dokumentasi. Alasan memilih teknik pengumpulan data tersebut, peneliti berharap menemukan data yang dapat saling melengkapi sehingga informasi yang diperlukan sesuai dengan penelitian (Sugiyono, 2017).

1. Observasi

   (Sugiyono, 2022) mengatakan bahwa observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan. Para ilmuwan hanya dapat bekerja berdasarkan data, yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh melalui observasi. Sedangkan Sanafiah Faisal Para ilmuwan hanya dapat bekerja berdasarkan data, yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh melalui observasi.

   Observasi menjadi observasi berpartisipasi *(participant observation),* observasi yang secara terang-terangan dan tersamar *(over observation dan covert observation)*, dan observasi yang tidak berstruktur *(unstructured observation).* mengklarifikasikan observasi menjadi observasi berpartisipasi *(participant observation),* observasi yang secara terangterangan dan *tersamar (over observation dan covert observation*), dan observasi yang tidak berstruktur unstructured observation. (Sugiyono, 2017)

   Dalam penelitian ini peneliti mengobservasi tentang peran tenaga administrasi dari segi perencanaan dalam meningkatkan mutu pelayanan di SMP

YP 17 Surabaya. Observasi dilakukan untuk mengetahui bagaimana tenaga administrasi menyusun program kerja administrasi, mengatur pembagian tugas, mengelola data dan dokumen sekolah, memberikan pelayanan informasi kepada siswa, guru, dan wali murid, serta melakukan koordinasi dalam mendukung kelancaran kegiatan sekolah. Selain itu, peneliti juga mengamati ketepatan, kecepatan, kedisiplinan, dan profesionalisme tenaga administrasi dalam memberikan layanan kepada warga sekolah sehingga dapat mendukung peningkatan mutu pelayanan administrasi di SMP YP 17 Surabaya.

2. Wawancara

Wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksi makna dalam suatu topik tertentu. Wawancara digunakan peneliti sebagai teknik pengumpulan data untuk menemukan hasil dari penelitian tersebut. Dengan wawancara peneliti akan mengetahui hal-hal mendalam tentang partisipan dalam menginterprestasikan situasi dan fenomena yang terjadi, dimana hal ini tidak bisa ditemukan melalui observasi. (Esterberg, 2002).

Secara garis besar ada tiga macam pedoman dalam melakukan penelitian yang menggunakan metode interview, yaitu:

a. Pedoman wawancara terstruktur yaitu peneliti terlebih dahulu menyiapkan pedoman wawancara sebelum melakukan wawancara terhadap responden, berupa pertananyaan-pertanyaan tertulis (Sugiyono, 2022).
b. Pedoman wawancara tidak terstruktur, yaitu pedoman wawancara yang hanya memuat garis besar yang akan ditanyakan. Di sini kreatifitas seorang pewawaancara sangat diperlukan karena pewawancara menjadi seorang pengemudi jawaban responden.
c. Pedoman wawancara semi struktural, dalam pedoman ini interviewer mula-mula menanyakan serentetan pertanyaan yang sudah terstruktur, kemudian satu persatu diperdalam mengorek keterangan lebih lanjut. Dengan demikian keterangan yang diperoleh bisa melipuri semua variabel dengan keterangan yang lengkap dan mendalam (Arikunto, 2002).

Dari penelitian ini penulis menggunakan metode wawancara terstruktur, yaitu peneliti terlebih dahulu menyiapkan pedoman wawancara sebelum melakukan wawancara terhadap responden, berupa pertananyaan-pertanyaan tertulis. Penulis mewawancarai 4 narasumber yaitu kepala sekolah, kepala Tata usaha,siswa-siswi dan staf. Metode wawancara ini sangat membantu peneliti memperoleh data mengenai peran tenaga administrasi dalam meningkatkan mutu layanan di SMP YP 17 Surabaya, karena dari hasil wawancara tersebut peneliti dapat menghubungkannya dengan fakta yang ada di lapangan sesuai dengan kebutuhan peneliti.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Studi dokumentasi merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dari penelitian kualitatif. Sehingga dalam penelitian ini peneliti berusaha mengumpulkan data yang di dapatkan di lapangan (Sugiyono, 2017).

Metode dokumentasi yang peneliti lakukan meliputi data-data yang memiliki hubungan dengan peran tenaga administrasi dalam meningkatkan mutu layanan di SMP YP 17 Surabaya, seperti program kerja tata usaha, struktur organisasi sekolah, data tenaga administrasi, data peserta didik, arsip surat masuk dan surat keluar, buku administrasi sekolah, jadwal pelayanan administrasi, Standar Operasional Prosedur (SOP) layanan, serta dokumen lain yang berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan administrasi. Selain itu, peneliti juga mengumpulkan dokumentasi berupa foto kegiatan pelayanan administrasi, sarana dan prasarana administrasi, serta dokumen pendukung lainnya yang diperlukan untuk memperkuat data hasil observasi dan wawancara dalam penelitian ini.

F. Uji keabsahan data

Uji keabsahan data yaitu dengan uji kredibilitas. Uji kredibilitas data adalah teknik uji keabsahan data yang sangat perlu dilakukan agar data yang dihasilkan dapat dipercaya dan di pertanggung jawabkan secara ilmiah. Pengecekan keabsahan data

merupakan suatu langkah untuk mengurangi kesalahan dalam proses perolehan data penelitian yang tentunya akan berimbas terhadap hasil akhir dari suatu penelitian. Adapun uji kredibilitas ini dilakukan dengan beberapa cara, diantaranya.

1. Perpanjangan Pengamatan

   Perpanjangan pengamatan berarti peneliti kembali ke lapangan, melakukan pengamatan, wawancara lagi dengan sumber data yang pernah ditemui maupun yang baru. Jangka waktu yang dilakukan dalam perpanjangan pengamatan tergantung pada kedalaman, keluasan dan kepastian. Keluasan berarti, banyak sedikitnya informasi yang diperoleh.

   Dengan perpanjangan pengamatan ini, maka peneliti menggunakan tabel atau jadwal sebagai bukti bahwa perpanjangan pengamatan ini sudah akurat dengan terperinci agar peneliti mengecek kembali apakah data yang telah diberikan selama ini merupakan data yang sudah benar atau tidak. Bila setelah dicek kembali ke lapangan, dan datanya sudah benar, berarti data tersebut kredibel, maka waktu perpanjangan pengamatan dapat diakhir

2. Triangulasi Data

   Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan beberapa cara dan berbagai waktu. Dengan demikian terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data, dan triangulasi waktu (Sugiyono, 2022).

   a. Triangulasi Sumber

      Triangulasi sumber ini berfungsi untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Peneliti memberikan soal yang sama kepada 4 narasumber, Hal ini dapat menjadikan peneliti memiliki perbandingan informasi yang di dapat antara 4 narasumber yang peneliti wawancara.

   b. Triangulasi Teknik

      Triangulasi tekik ini berfungsi untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Untuk memperoleh data peneliti tidak cukup hanya dengan

melakukan wawancara tapi dengan melihat pelaksanaanya, sehingga peneliti mengecek data yang diperoleh peneliti melalui wawancara, observasi dan dokumentasi telah sesuai ataukah belum serta peneliti mengecek keabsahan data dengan perpanjang pengamatan, meningkatkan ketekunan serat triangulasi

c. Triangulasi Waktu

Dalam rangka pengujian kredibilitas data dapat dilakukan dengan cara melakukan pengecekan dengan wawancara, observasi atau teknik lain dalam waktu atau situasi yang berbeda. Bila hasil uji menghasilkan data yang berbeda, maka dilakukan secara berulang-ulang sehingga sampai ditemukan kepastian datanya.

3.Membercheck

Membercheck adalah proses pengecekan data yang diperoleh peneliti kepada pemberi data. Tujuan membercheck adalah untuk mengetahui seberapa jauh data yang diperoleh sesuai dengan apa yang diberikan oleh pemberi data dan akan digunakan dalam penulisan laporan sesuai dengan apa yang dimaksud informan.

4. Meningkatkan ketekunan

Melakukan pengamatan secara lebih cermat dan berkesinambungan, mengecek Kembali data yang ditemukan.

5. Diskusi dengan teman sejawat

Dalam hal ini peneliti akan melakukan diskusi dengan teman sejawat untuk membahas hasil sementara atau hasil akhir dengan tujuan untuk memperoleh kritik dan saran untuk menyempurnakan penelitian.

6. Memperbanyak referensi

Bahan referensi disini adalah untuk mendukung pembuktian dari data yang diperoleh, seperti saat wawancara peneliti membutuhkan alat perekam, begitu pula saat observasi membutuhkan kamera untuk foto, sehingga hasil yang diperoleh lebih valid.

7. Analisis kasus negatif

Kasus yang tidak sesuai atau berbeda dengan hasil penelitian pada saat tertentu. dalam penelitian ini agar data lebih valid menggunakan analisis kasus negatif,

apabila ada data yang bertentangan dengan hasil penelitian maka perbuatan tersebut yang akan diuji secara mendalam sehingga hasilnya sama atau valid (Sugiyono, 2022).

Pada penelitian ini peneliti mengambil 3 uji keabsahan data saja yaitu perpanjangan pengamatan, triangulasi data dan member check sebab 3 uji keabsahan data ini jika memang sudah akurat maka bisa dinyatakan datanya jenuh atau sudah benar adanya penelitian yang diteliti.

G. Teknik analisis data

Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama di lapangan dan setelah di lapangan. Teknik Analisis Data yang digunakan peneliti adalah Model Miles Huberman dan Suldana (2019) yaitu :

1. *Data Collecting* (pengumpulan data) merupakan tahap mengumpulkan data dengan observasi, wawancara dan dokumentasi. Dimana peneliti sebagai instrumen kunci dalam pengumpulan data. Makin lama dilapangan makin banyak jumlah data yang di dapatkan dan semakin bervariasi.
2. *Data reduktion* (reduksi data) yaitu memilih dan memfokuskan yang penting dan merangkum data yang pokok. Didalam reduksi data, laporan-laporan lapangan dirangkum, dipilih hal-hal yang pokok, difokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema atau polanya. Jadi laporan lapangan sebagai bahan baku mentah disingkatkan, direduksi, disusun lebih sitematis, sehingga lebih mudah dikendalikan. Data yang direduksi memberikan gambaran yang lebih tajam tentang hasil pengamatan, juga mempermudah peneliti untuk mencari data yang diperoleh bila diperlukan. Reduksi data dapat pula membantu dalam memberikan kode pada aspek-aspek tertentu.
3. *Data Display* (Penyajian Data) bahwa yang sering digunakan dalam menyajikan data pada penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Agar peneliti tidak tenggelam oleh kumpulan data oleh karena itu agar dapat melihat gambaran keseluruhan atau bagian-bagian tertentu dalam penelitian itu, harus

diusahakan membuat alat ukur yaitu pedoman wawancara, pedoman observasi dan pedoman dokumentasi.

4. Klasifikasi Data (Penarikan Kesimpulan dan klarifikasi) Sejak awalnya peneliti berusaha untuk mencari makna data yang dikumpulkannya. Untuk itu peneliti mencari tema, pola hubungan, persamaan, hal-hal yang sering timbul, dan sebagainya. Jadi data yang diperoleh dari sejak awal mencoba mengambil kesimpulan. Kesimpulan itu mula-mula masih sangat kabur, diragukan akan tetapi dengan bertambahnya data maka kesimpulan itu akan lebih lengkap jadi kesimpulan senantiasa harus diverifikasi selama penelitian berlangsung hingga akhirnya tercapai kesimpulan akhir.

   Kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu obyek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis atau teori (Sugiyono, 2017