

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pendekatan ini dipilih karena sangat sesuai untuk menggambarkan secara rinci dan menyeluruh realitas sosial yang sedang diteliti, yaitu mutu layanan publik di bidang pendidikan yang dilaksanakan oleh Dinas Pendidikan Kota Bandung. Kualitatif deskriptif memungkinkan peneliti untuk memahami bagaimana layanan pendidikan dirasakan, dinilai, dan dimaknai oleh masyarakat sebagai pengguna layanan.

Menurut Sugiyono (2021), pendekatan kualitatif merupakan metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, di mana peneliti sebagai instrumen kunci, dan teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan). Tujuan utama pendekatan ini adalah untuk menggambarkan fenomena secara holistik dan kontekstual. Pendekatan ini juga memberikan ruang bagi peneliti untuk menggali makna di balik tindakan dan sikap para pelaku dalam konteks layanan pendidikan.

Jenis penelitian deskriptif digunakan karena penelitian ini bertujuan untuk memaparkan secara sistematis fakta dan karakteristik dari populasi atau bidang tertentu, tanpa memanipulasi variabel yang ada. Penelitian ini tidak bertujuan untuk menguji hipotesis, melainkan untuk memberikan pemahaman yang utuh mengenai praktik dan mutu layanan publik pendidikan dari perspektif masyarakat.

Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk mengamati bagaimana kebijakan pendidikan diterapkan di lapangan, bagaimana respons masyarakat terhadap pelayanan tersebut, serta sejauh mana kualitas layanan publik dipersepsikan memadai, memuaskan, atau justru masih menyisakan berbagai masalah.

3.2 Partisipan Penelitian

3.2.1 Partisipan Penelitian

Dalam penelitian kualitatif, subjek yang dijadikan sumber informasi disebut informan, bukan responden, karena mereka tidak hanya menjawab pertanyaan, tetapi juga memberikan pengetahuan, pengalaman, dan pemaknaan terhadap suatu fenomena sosial. Informan dalam penelitian ini dipilih secara purposive (purposive sampling), yaitu teknik pemilihan informan berdasarkan kriteria tertentu yang dianggap mampu memberikan data yang relevan, mendalam, dan kontekstual mengenai mutu layanan publik di Dinas Pendidikan Kota Bandung.

Teknik purposive sampling digunakan karena peneliti tidak mengejar representasi statistik, melainkan kedalaman informasi (depth of information) dan keberagaman perspektif yang mencerminkan pengalaman nyata masyarakat dalam mengakses layanan pendidikan.

Kriteria Informan Penelitian untuk menjamin kesesuaian data yang dikumpulkan dengan fokus penelitian, informan ditentukan berdasarkan beberapa kriteria sebagai berikut:

1. ASN Dinas Pendidikan Kota Bandung

Sebagai pihak yang merancang kebijakan dan mengawasi pelaksanaan administrasi pendidikan di kota Bandung. Partisipasi mereka memberikan gambaran makro terkait regulasi dan kebijakan pendidikan.

2. Kepala Sekolah

Berperan sebagai pemimpin di satuan pendidikan yang bertanggung jawab atas manajemen sekolah secara keseluruhan. Mereka memberikan pandangan praktis terkait pelaksanaan dan tantangan administrasi di tingkat sekolah.

3. Operator Sekolah

Merupakan tenaga administrasi yang menangani input data dan laporan sekolah secara teknis. Keterlibatan mereka penting untuk memahami aspek teknis dan tantangan dalam pengelolaan data pendidikan.

4. Guru

Sebagai pelaksana proses pembelajaran yang juga terlibat dalam administrasi akademik, seperti penilaian dan pelaporan. Mereka memberikan perspektif langsung tentang dampak administrasi terhadap kegiatan pembelajaran.

3.2.2 Jumlah informan

Jumlah informan dalam penelitian ini tidak ditentukan secara pasti di awal, karena dalam pendekatan kualitatif jumlah informan ditentukan berdasarkan prinsip saturasi data (data saturation). Artinya, proses penggalian informasi akan dihentikan ketika data yang diperoleh sudah dianggap cukup, tidak muncul lagi informasi baru yang signifikan, dan terjadi pengulangan jawaban (redundansi).

Sebagai estimasi awal, peneliti merencanakan melibatkan:

1. ASN Dinas Pendidikan Kota Bandung
2. Kepala Sekolah
3. Operator Sekolah
4. Guru

Namun, angka ini bersifat fleksibel dan dapat berkembang selama proses pengumpulan data berlangsung.

3.2.3 Strategi Pemilihan Informan

Proses pemilihan informan dilakukan secara bertahap dan bertingkat. Awalnya, peneliti akan melakukan pemetaan sosial terhadap lokasi-lokasi pelayanan publik pendidikan di Kota Bandung, seperti kantor Dinas Pendidikan dan layanan online seperti PPDB. Selanjutnya, peneliti akan melakukan pendekatan kepada masyarakat yang dinilai memenuhi kriteria, baik melalui wawancara langsung di lokasi pelayanan maupun melalui rekomendasi dari tokoh lokal (snowball sampling apabila diperlukan).

Selain itu, pendekatan etis dan partisipatif akan digunakan dalam interaksi dengan informan, termasuk pemberian penjelasan mengenai maksud dan tujuan

penelitian, serta jaminan bahwa seluruh informasi yang diberikan akan dijaga kerahasiaannya.

3.3 Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif, sebagaimana dijelaskan oleh Sugiyono (2021) bahwa metode kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, di mana peneliti sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian lebih menekankan makna daripada generalisasi.

Pendekatan ini dipilih karena penelitian bertujuan untuk memahami secara mendalam bagaimana mutu layanan publik pendidikan diselenggarakan oleh Dinas Pendidikan Kota Bandung berdasarkan perspektif masyarakat sebagai pengguna layanan. Dengan pendekatan ini, peneliti tidak hanya berfokus pada aspek formal atau administratif dari pelayanan publik, tetapi juga pada makna, persepsi, dan pengalaman subjektif masyarakat yang terlibat secara langsung.

Pendekatan kualitatif memungkinkan peneliti untuk menggali informasi yang lebih kaya, terbuka, dan kontekstual. Hal ini sesuai dengan karakteristik layanan publik, khususnya di bidang pendidikan, yang tidak dapat sepenuhnya diukur melalui angka atau indikator statistik saja, melainkan perlu dipahami secara mendalam melalui penjelasan naratif yang mencerminkan realitas sosial di lapangan.

Peneliti berperan sebagai instrumen utama dalam proses pengumpulan dan interpretasi data. Oleh karena itu, kedekatan peneliti dengan sumber data serta sensitivitas terhadap konteks sosial menjadi hal yang sangat penting dalam menghasilkan pemahaman yang komprehensif terhadap mutu layanan pendidikan. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara mendalam, observasi langsung, dan dokumentasi, yang kemudian dianalisis secara tematik sesuai prosedur kualitatif.

Dengan menggunakan pendekatan ini, diharapkan penelitian dapat memberikan gambaran yang utuh dan menyeluruh mengenai pelaksanaan layanan publik oleh Dinas Pendidikan Kota Bandung, termasuk kelebihan, kekurangan, serta harapan masyarakat terhadap peningkatan mutu layanan di masa mendatang.

3.4 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Pendidikan Kota Bandung, yang beralamat di Jalan Ahmad Yani No. 239, Cicaheum, Kecamatan Kiaracondong, Kota Bandung, Jawa Barat. Pemilihan lokasi ini dilakukan secara purposive, yaitu dengan sengaja berdasarkan pertimbangan bahwa Dinas Pendidikan merupakan instansi pemerintah daerah yang memiliki tanggung jawab utama dalam penyelenggaraan dan pengelolaan layanan pendidikan publik di tingkat kota.

Dinas Pendidikan Kota Bandung berperan sebagai pelaksana kebijakan pemerintah di bidang pendidikan dasar dan menengah, mulai dari aspek administrasi pendidikan, pembinaan tenaga pendidik, pengembangan kurikulum, hingga pengelolaan sarana dan prasarana pendidikan. Oleh karena itu, institusi ini menjadi titik sentral dalam menilai mutu layanan publik di sektor pendidikan dari perspektif masyarakat.

Selain kantor pusat Dinas Pendidikan, penelitian juga dilakukan di beberapa satuan pendidikan yang berada di bawah naungannya, seperti SD dan SMP negeri di wilayah administratif Kota Bandung. Hal ini bertujuan untuk memperoleh data yang lebih kontekstual mengenai implementasi layanan publik di lapangan.

Adapun waktu pelaksanaan penelitian direncanakan berlangsung selama bulan April hingga Juni 2025, yang mencakup tahapan perencanaan, pengumpulan data primer melalui wawancara dan observasi, analisis data, serta penyusunan laporan akhir. Penjadwalan ini mempertimbangkan waktu operasional dinas serta ketersediaan informan yang relevan untuk diwawancarai.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Setelah menentukan lokasi penelitian, selanjutnya dalam pengumpulan data penelitian ditentukan dengan suatu teknik dan instrumen yang akan digunakan.

Dalam teknik pengumpulan data adalah suatu langkah yang dapat dilakukan dalam proses pengambilan data dilapangan agar peneliti dapat mendapatkan data valid yang selanjutnya dapat diuji. Teknik pengumpulan data yang diambil adalah wawancara, observasi, dan studi dokumentasi.

3.5.1 Wawancara

Wawancara merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang banyak digunakan dalam penelitian kualitatif, karena memungkinkan peneliti memperoleh informasi secara mendalam dan terperinci langsung dari narasumber. Menurut Sugiyono (2017), wawancara adalah suatu metode pengumpulan data dengan cara tanya jawab secara langsung antara pewawancara dan responden atau narasumber. Tujuannya adalah untuk menggali informasi, pendapat, pengalaman, atau persepsi yang relevan dengan permasalahan penelitian.

Moleong (2019) menyatakan bahwa wawancara adalah percakapan yang dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (peneliti) yang mengajukan pertanyaan dan orang yang diwawancarai (informan) yang memberikan jawaban sesuai dengan pengetahuan, pengalaman, atau pandangannya terhadap suatu fenomena. Wawancara dalam penelitian kualitatif lebih bersifat fleksibel dan terbuka, sehingga memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi informasi secara lebih luas dan dalam konteks yang alami.

Sementara itu, menurut Lexy J. Moleong (2007), wawancara dalam penelitian kualitatif bersifat tidak terstruktur dan berlangsung dalam suasana yang akrab. Artinya, pewawancara tidak selalu mengikuti pedoman yang kaku, melainkan dapat menyesuaikan pertanyaan dengan situasi dan respons informan agar data yang diperoleh lebih bermakna dan kontekstual.

Nasution (2011) juga menambahkan bahwa wawancara memungkinkan peneliti untuk memahami realitas dari sudut pandang informan. Melalui wawancara, peneliti dapat menangkap makna yang terkandung di balik jawaban, ekspresi, dan bahasa tubuh narasumber, sehingga informasi yang diperoleh tidak hanya bersifat deskriptif, tetapi juga interpretatif.

Wawancara merupakan salah satu metode pengumpulan data yang dilakukan melalui interaksi langsung antara peneliti dengan narasumber, yang dilaksanakan dalam bentuk percakapan tatap muka dengan tujuan menggali informasi secara mendalam dari sumber data (Yakin, 2023). Teknik ini memungkinkan peneliti untuk memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai topik yang diteliti melalui pertanyaan-pertanyaan yang terstruktur maupun semi-terstruktur.

Berikut ini merupakan pedoman wawancara yang disusun untuk digunakan dalam proses penggalan data dari para narasumber:

1. Pedoman Wawancara Guru

Tabel 1. 2 Pedoman wawancara Guru

No	Pertanyaan
1	Bagaimana pengalaman Anda saat mengurus layanan administrasi di Dinas Pendidikan, seperti sertifikasi guru, pelatihan, atau kenaikan pangkat?
2	Apakah fasilitas yang disediakan Dinas Pendidikan memudahkan Anda saat mengakses layanan?
3	Apakah pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai prosedur?
4	Bagaimana tanggapan petugas saat Anda mengalami kendala administrasi atau teknis?
5	Apakah petugas terlihat memahami tugasnya dan melayani dengan profesional?
6	Apakah Anda merasa diperlakukan adil dan tidak dibeda-bedakan dalam pelayanan?
7	Apakah informasi mengenai prosedur atau jadwal pelayanan disampaikan secara terbuka dan jelas?
8	Apakah Anda diberi ruang untuk menyampaikan saran terkait pelayanan publik di bidang pendidikan?

9	Bagaimana Anda menilai efisiensi dan kecepatan dalam pelayanan yang Anda alami?
10	Apakah Anda pernah mengalami kendala selama pengurusan administrasi? Bagaimana cara penyelesaiannya?
11	Secara umum, apakah Anda puas dengan layanan publik dari Dinas Pendidikan?
12	Apa saran Anda untuk meningkatkan kualitas pelayanan bagi guru seperti Anda?

2. Pedoman Wawancara Kepala Sekolah

Tabel 1. 3 Pedoman Wawancara Kepala Sekolah

No	Pertanyaan
1	Bagaimana pengalaman Anda dalam bekerja sama dengan Dinas Pendidikan dalam pengurusan administrasi sekolah?
2	Apakah fasilitas pelayanan di Dinas Pendidikan sudah memadai untuk menunjang kebutuhan sekolah?
3	Apakah proses pelayanan seperti BOS, dapodik, atau surat menyurat berjalan tepat waktu dan sesuai SOP?
4	Bagaimana respons petugas saat sekolah menghadapi kendala administratif atau teknis?
5	Apakah Anda menilai petugas dinas cukup profesional dan menguasai substansi pekerjaannya?
6	Apakah semua sekolah mendapatkan pelayanan yang sama, tanpa diskriminasi?
7	Apakah informasi terkait kebijakan dan administrasi disampaikan dengan transparan kepada sekolah?
8	Apakah sekolah diberi ruang untuk menyampaikan masukan atau evaluasi pelayanan?
9	Apakah sistem pelayanan dinas cukup efisien dan tidak berbelit-belit menurut Anda?

10	Apa kendala umum yang sering Anda alami dalam proses pelayanan publik dari dinas?
11	Apakah Anda puas terhadap mutu layanan publik yang diberikan kepada sekolah?
12	Apa harapan Anda terhadap peningkatan mutu layanan pendidikan ke depan?

3. Pedoman Wawancara Operator Sekolah

Tabel 1. 4 Pedoman Wawancara Operator Sekolah

No	Pertanyaan
1	Seberapa sering Anda berkoordinasi dengan Dinas Pendidikan terkait pengelolaan data sekolah?
2	Apakah fasilitas dan sistem pelayanan digital dinas membantu pekerjaan Anda sebagai operator?
3	Apakah proses layanan seperti Dapodik, BOS, atau ARKAS berjalan tepat waktu dan sesuai prosedur?
4	Bagaimana respons petugas jika Anda menghadapi kendala teknis atau administrasi data?
5	Apakah petugas dinas memahami sistem kerja operator dan memberikan bantuan yang sesuai?
6	Apakah Anda merasa diperlakukan adil, baik sebagai individu maupun sebagai perwakilan sekolah?
7	Apakah informasi tentang pembaruan aplikasi atau perubahan prosedur disampaikan secara terbuka dan jelas?
8	Apakah operator sekolah diberi ruang untuk menyampaikan saran atau usulan kepada dinas?
9	Bagaimana Anda menilai kecepatan dan efektivitas pelayanan dari Dinas Pendidikan?
10	Apa kendala utama yang Anda temui saat mengurus keperluan data atau laporan sekolah?

11	Apakah Anda puas dengan kualitas pelayanan yang diterima sebagai operator sekolah?
12	Apa saran konkret Anda agar pelayanan publik dinas lebih efisien dan suportif bagi operator sekolah?

4. Pedoman Wawancara Pegawai Dinas ASN/NON-ASN

Tabel 1. 5 Pedoman Wawancara Pegawai Dinas Pendidikan Kota Bandung ASN/NON-ASN

No	Pertanyaan
1	Apa tugas utama Anda dalam melayani masyarakat atau instansi sekolah?
2	Bagaimana Anda menilai kondisi fasilitas kerja di lingkungan Dinas Pendidikan?
3	Apakah Anda merasa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sudah tepat waktu dan sesuai prosedur?
4	Bagaimana Anda merespons keluhan atau permintaan bantuan dari masyarakat atau sekolah?
5	Apakah Anda merasa telah dibekali dengan pelatihan atau SOP untuk melayani dengan profesional?
6	Apakah Anda menerapkan prinsip keadilan dan kesetaraan dalam pelayanan kepada semua pihak?
7	Apakah informasi pelayanan seperti prosedur, jadwal, atau perubahan kebijakan disampaikan secara terbuka?
8	Apakah Dinas Pendidikan membuka ruang untuk evaluasi atau masukan dari masyarakat?
9	Menurut Anda, apakah prosedur pelayanan yang ada sudah efisien dan tidak berbelit-belit?
10	Apa saja kendala yang Anda hadapi saat memberikan pelayanan kepada masyarakat atau sekolah?

11	Bagaimana penilaian Anda terhadap tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan yang Anda berikan?
12	Apa saran Anda agar pelayanan publik di Dinas Pendidikan bisa lebih efektif dan memuaskan?

3.5.2 Observasi

Observasi merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang penting dalam penelitian, khususnya dalam pendekatan kualitatif. Melalui observasi, peneliti dapat memperoleh data secara langsung dari lingkungan atau subjek yang diteliti, tanpa perantara, sehingga memungkinkan diperolehnya informasi yang lebih objektif dan kontekstual.

Menurut Sugiyono (2017), observasi adalah metode pengumpulan data dengan cara mengamati secara langsung terhadap objek penelitian di lokasi tertentu. Observasi dilakukan untuk mencatat berbagai fenomena yang terjadi secara sistematis, baik mengenai aktivitas individu, perilaku sosial, situasi lingkungan, maupun interaksi antarindividu.

Lexy J. Moleong (2019) menyatakan bahwa observasi adalah suatu pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala-gejala yang tampak pada objek penelitian. Dalam penelitian kualitatif, observasi tidak hanya mencakup penglihatan semata, tetapi juga melibatkan keterlibatan emosional dan pemahaman mendalam terhadap konteks sosial yang sedang diamati.

Sementara itu, menurut Nasution (2011), observasi merupakan dasar dari semua ilmu pengetahuan. Ilmu pengetahuan berkembang dari hasil pengamatan terhadap objek, gejala, atau fenomena yang kemudian dianalisis secara sistematis. Observasi memungkinkan peneliti untuk menyaksikan secara langsung proses, perilaku, atau interaksi yang terjadi, sehingga mampu menangkap makna yang tidak selalu bisa dijelaskan dengan kata-kata oleh responden dalam wawancara.

Observasi juga dijelaskan oleh Patton (2002) sebagai salah satu metode untuk memahami dunia subjek penelitian dalam konteks alami, dengan mencermati

apa yang mereka lakukan, katakan, dan bagaimana mereka berinteraksi dalam lingkungan sosialnya. Observasi memungkinkan peneliti menangkap perbedaan antara apa yang dikatakan (verbal) dengan apa yang dilakukan (non-verbal).

Observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati secara langsung atau tidak langsung terhadap objek yang diteliti. Menurut Yakin (2023), observasi merupakan salah satu teknik yang digunakan untuk mencatat secara sistematis berbagai gejala atau fenomena yang tampak, baik berupa perilaku individu, proses kerja, maupun kondisi lingkungan. Observasi digunakan ketika peneliti ingin memperoleh gambaran nyata mengenai apa yang sebenarnya terjadi di lapangan.

Dalam penelitian ini, observasi dilakukan untuk memperoleh gambaran langsung mengenai mutu pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Dinas Pendidikan Kota Bandung. Observasi ini bertujuan untuk mengidentifikasi kesesuaian antara pelaksanaan pelayanan dengan standar pelayanan yang berlaku, efektivitas sistem pelayanan, serta faktor-faktor fisik dan non-fisik yang mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Aspek-aspek yang diamati meliputi:

1. Ketersediaan dan kejelasan standar pelayanan (alur pelayanan, waktu pelayanan, biaya, dan persyaratan).
2. Prosedur pelayanan yang dijalankan oleh petugas terhadap masyarakat (mulai dari penerimaan hingga penyelesaian layanan).
3. Kualitas interaksi petugas dengan masyarakat (ramah, sopan, responsif).
4. Kondisi fisik ruang pelayanan (kenyamanan, kebersihan, ketersediaan fasilitas pendukung).
5. Waktu tunggu masyarakat dalam menerima pelayanan.
6. Ketersediaan sarana informasi publik (brosur, papan pengumuman, monitor antrian, media digital).
7. Sistem antrean dan penanganan pengaduan masyarakat.
8. Pemanfaatan teknologi informasi dalam mendukung pelayanan (misalnya aplikasi layanan online, website, atau e-mail resmi).

9. Jumlah dan kompetensi petugas pelayanan yang bertugas di loket/front office.
10. Kesesuaian antara SOP dan pelaksanaan di lapangan.

Teknik observasi ini dilakukan secara partisipatif terbatas, di mana peneliti hadir di lokasi pelayanan sebagai pengamat, tanpa mengganggu proses pelayanan. Observasi dilaksanakan selama beberapa hari kerja untuk memperoleh data yang representatif.

3.5.3 Studi Dokumentasi

Studi dokumentasi merupakan salah satu metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara menelaah dan menganalisis dokumen-dokumen yang relevan dengan fokus atau permasalahan penelitian. Dokumen yang dimaksud bisa berupa dokumen tertulis, gambar, arsip, rekaman, laporan, atau data statistik yang telah tersedia sebelumnya.

Menurut Sugiyono (2017), dokumentasi adalah cara memperoleh data melalui bahan tertulis seperti buku, catatan, foto, artikel, rekaman video, dan lain-lain yang dapat mendukung kegiatan penelitian. Studi dokumentasi digunakan untuk melengkapi data hasil observasi dan wawancara, serta menjadi sumber data yang valid karena berasal dari arsip atau catatan resmi.

Lexy J. Moleong (2019) menyatakan bahwa dokumentasi merupakan metode pengumpulan data yang digunakan untuk mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, agenda, dan sebagainya. Dalam penelitian kualitatif, dokumen berfungsi untuk memahami konteks sosial dan budaya yang melatarbelakangi suatu fenomena.

Menurut Arikunto (2010), studi dokumentasi adalah metode yang digunakan untuk memperoleh data dari dokumen tertulis, baik yang bersifat resmi maupun tidak resmi. Metode ini memiliki keunggulan dalam hal efisiensi dan kelengkapan data historis karena bisa mencatat fakta-fakta yang telah terjadi dalam waktu yang lama.

Sementara itu, menurut Bogdan dan Biklen (1982), dokumen adalah segala bentuk komunikasi tertulis yang dapat dianalisis oleh peneliti untuk memperoleh makna terhadap subjek atau situasi yang sedang diteliti. Dalam hal ini, studi dokumentasi dianggap sebagai sumber data sekunder yang dapat memperkaya hasil wawancara dan observasi.

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang menjadikan dokumen-dokumen sebagai sumber informasi untuk mendukung dan memperkuat data penelitian. Menurut Sugiyono (2020), dokumentasi merupakan teknik untuk memperoleh data tertulis, gambar, atau karya monumental dari seseorang atau lembaga yang berhubungan dengan fokus penelitian. Studi dokumentasi ini digunakan untuk memperoleh informasi yang relevan terkait mutu layanan publik di Dinas Pendidikan Kota Bandung. Teknik pengumpulan data melalui studi dokumentasi dalam penelitian ini mencakup dokumen-dokumen sebagai berikut:

1. Struktur Organisasi Dinas Pendidikan Kota Bandung
2. Rencana Strategis (Renstra) Dinas Pendidikan Kota Bandung
3. Rencana Kerja Tahunan (Renja) Dinas Pendidikan
4. Standar Operasional Prosedur (SOP) Layanan Publik
5. Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKjIP) Dinas Pendidikan
6. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun Terakhir
7. Daftar Inovasi Layanan Publik Dinas Pendidikan
8. Dokumentasi Foto Kegiatan Pelayanan Masyarakat
9. Data Jumlah Pengaduan atau Komplain Masyarakat
10. Data Statistik Layanan (jumlah penerima layanan, waktu pelayanan, dsb)
11. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
12. Peraturan Menteri PANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
13. Peraturan Daerah Kota Bandung terkait layanan pendidikan
14. Media Sosialisasi Layanan Publik (brosur, leaflet, infografis)
15. Informasi Layanan di Website Resmi Dinas Pendidikan Kota Bandung

3.6 Teknis Analisis Data

Penelitian ini menggunakan aplikasi Nvivo 15 sebagai alat bantu dalam proses analisis data. NVivo 15 berfungsi untuk mempercepat sekaligus memudahkan peneliti dalam menyusun dan mengelompokkan data sehingga dapat terorganisir secara sistematis. Aplikasi ini mampu menangani berbagai jenis data dalam satu studi, baik berupa teks, audio, maupun visual. Penggunaan Nvivo 15 sangat sesuai dengan pendekatan kualitatif karena memungkinkan data diolah berdasarkan sifat dan konteksnya (Tri Priyatni et al., 2020).

Nvivo 15 merupakan perangkat lunak yang dirancang khusus untuk mendukung proses analisis dalam penelitian kualitatif. Aplikasi ini memberikan kemudahan bagi peneliti dalam mengelola, mengevaluasi, dan menggali informasi dari data yang bersifat tidak terstruktur, seperti hasil wawancara, respon terbuka dalam survei, artikel ilmiah, unggahan media sosial, dan berbagai konten berbasis web (Sutopo, 2022).

Selain itu, Nvivo 15 menawarkan fitur-fitur yang memungkinkan pengguna untuk menyimpan, mengelompokkan, dan memantau berbagai jenis dokumen mentah. Data tersebut dapat berasal dari wawancara, kuesioner, diskusi kelompok terfokus, observasi, dokumen publikasi, gambar, audio, video, hingga halaman situs. NVivo 15 juga memfasilitasi penyusunan memo penelitian, pencatatan ide-ide awal, dokumentasi sumber data, serta penyusunan peta konsep dari hasil temuan lapangan (Tri Priyatni et al., 2020).

3.7 Uji Keabsahan Data

Dalam penelitian kualitatif, keabsahan data menjadi aspek yang sangat penting untuk diperhatikan agar hasil penelitian dapat dipercaya dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Keabsahan ini merupakan bentuk penyempurnaan dari konsep validitas dan reliabilitas yang biasa digunakan dalam pendekatan kuantitatif. Dalam pendekatan kualitatif, keabsahan data lebih menekankan pada sejauh mana data yang dikumpulkan benar-benar mencerminkan realitas yang sedang diteliti.

Keabsahan data dalam penelitian ini diperoleh melalui teknik triangulasi, yaitu sebuah metode untuk mengecek kebenaran data dengan cara membandingkan data dari berbagai sumber atau menggunakan beberapa teknik pengumpulan data yang berbeda. Triangulasi ini dilakukan untuk memastikan bahwa data yang diperoleh tidak bersifat sepihak, tetapi telah dikaji dari berbagai sudut pandang.

Dalam pelaksanaannya, triangulasi yang digunakan meliputi triangulasi teknik dan triangulasi sumber. Triangulasi teknik dilakukan dengan membandingkan hasil wawancara, observasi langsung di lapangan, serta dokumen-dokumen pendukung yang berkaitan dengan pelayanan publik di Dinas Pendidikan Kota Bandung. Apabila terdapat perbedaan data antara satu teknik dengan teknik lainnya, maka peneliti akan melakukan klarifikasi lebih lanjut untuk memastikan mana data yang paling akurat dan relevan.

Sementara itu, triangulasi sumber dilakukan dengan cara memperoleh informasi dari berbagai narasumber yang memiliki keterkaitan langsung dengan pelayanan publik, seperti pegawai Dinas Pendidikan, kepala sekolah, guru, dan masyarakat sebagai pengguna layanan. Hal ini dilakukan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai mutu layanan publik dari berbagai perspektif.

Dengan penerapan triangulasi tersebut, peneliti dapat meningkatkan kepercayaan terhadap hasil penelitian, sekaligus menjaga objektivitas dan integritas data yang dianalisis. Hal ini sangat penting dalam upaya memahami bagaimana masyarakat menilai mutu layanan publik di Dinas Pendidikan Kota Bandung secara utuh dan mendalam.

3.8 Kisi – Kisi Penelitian

Tabel 1. 6 Kisi-Kisi Penelitian

No	Fokus Penelitian	Indikator	Teknik Pengumpulan Data	Sumber Data
1	Kualitas fasilitas layanan publik	Ketersediaan dan kenyamanan ruang layanan, kebersihan, perlengkapan sarana	Observasi, Wawancara	Masyarakat pengguna layanan, Pegawai
2	Keandalan pelayanan	Konsistensi prosedur, kesesuaian antara informasi dan pelaksanaan layanan	Wawancara	Masyarakat pengguna layanan
3	Daya tanggap petugas	Kecepatan merespons kebutuhan dan pertanyaan masyarakat	Wawancara	Masyarakat pengguna layanan
4	Jaminan mutu layanan	Jaminan mutu pelayanan Profesionalisme petugas, kemampuan dan rasa aman saat dilayani	Wawancara	Masyarakat pengguna layanan

5	Empati petugas layanan	Ramah, peduli, dan memahami kebutuhan pengguna layanan	Wawancara	Masyarakat pengguna layanan
6	Transparansi informasi layanna	Keterbukaan informasi, kemudahan akses terhadap informasi layanan	Wawancara, Studi Dokumentasi	Masyarakat, Pegawai, Dokumen Dinas
7	Akuntabilitas lembaga	Mekanisme pengaduan, tindak lanjut keluhan, pelaporan kinerja layanan	Wawancara, Studi Dokumentasi	Tokoh masyarakat, Pegawai
8	Partisipasi masyarakat dalam layanan pendidikan	Keterlibatan masyarakat dalam evaluasi atau pengambilan keputusan	Wawancara	Tokoh masyarakat, Pengamat pendidikan
9	Efisiensi dan efektivitas prosedur layanan	Prosedur yang mudah, waktu pelayanan, hasil layanan sesuai harapan	Wawancara, Observasi	Masyarakat pengguna layanan

10	Tingkat kepuasan masyarakat	Persepsi umum masyarakat terhadap mutu layanan	Wawancara	Masyarakat pengguna layanan
11	Hambatan/kendala dalam pelayanan publik	Faktor-faktor yang menghambat pelayanan (teknis, birokrasi, SDM, dll.)	Wawancara	Masyarakat pengguna layanan
12	Harapan masyarakat terhadap layanan Dinas Pendidikan	Usulan dan saran masyarakat untuk perbaikan kualitas layanan	Wawancara	Masyarakat, Tokoh masyarakat