

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Objek Penelitian**

Objek penelitian ini adalah kualitas pelayanan administrasi kependudukan berbasis *e-government* pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung, adapun landasan yuridis nya sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Bandung Nomor 12 Tahun 2014 Tentang perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2010, Tentang Administrasi Kependudukan dan Peraturan Bupati Nomor 16 Tahun 2016, Tentang Kebijakan Umum Penyelenggaraan *E-government* di Lingkungan Pemerintahan Kabupaten Bandung.

Alasan pemilihan objek penelitian pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung dilatar belakangi oleh masih rendahnya Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan khususnya tentang Pelayanan *KTP-Elektronik*.

#### **3.2. Metode Penelitian**

Dalam suatu penelitian ilmiah, dibutuhkan metode agar penelitian yang merupakan proses kegiatan mencari kebenaran tersebut dapat berjalan mengikuti konsep ilmiah dalam proses pencarian, pengumpulan, serta pengolahan data, untuk menjawab rumusan masalah yang telah ditetapkan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif karena data yang akan diambil menjelaskan pengetahuan dan persepsi individu. Menurut Creswell (1994) metode penelitian kualitatif dapat disebut sebagai “suatu proses investigasi”. Desain dalam kualitatif terdiri dari studi kasus, fenomenologi, dan histori. Penelitian ini menggunakan desain studi kasus, yakni studi yang mengeksplorasi suatu masalah dengan batasan terperinci, memiliki pengambilan data yang mendalam dan menyertakan berbagai sumber informasi.

Studi kasus menjadi penelitian yang menyelidiki tentang fenomena dalam konteks kehidupan nyata (Bungin, 2007). Metode Kualitatif dipilih mengingat penelitian ini bertujuan untuk mengungkapkan apa yang terjadi dalam kenyataan empiric dan penelitian ini lebih banyak mengobservasi dan mengeksplorasi perilaku objek yang akan diteliti. Menurut Melong (2007: 3) sebagai pertimbangan untuk menggunakan metode penelitian kualitatif dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Pertama, menyesuaikan metode kualitatif lebih mudah apabila berhadapan dengan kenyataan ganda.
- b. Kedua, metode ini menyajikan secara langsung hakikat hubungan antara peneliti dengan responden.
- c. Ketiga, metode ini lebih peka dan lebih dapat menyesuaikan diri dengan banyak penajaman pengaruh bersama dan terhadap pola-pola nilai yang dihadapi. Penelitian kualitatif menyusun desain yang secara terus menerus disesuaikan dengan kenyataan dilapangan, tidak harus menggunakan desain yang telah disusun secara ketat atau kaku sehingga tidak dapat diubah lagi.

Berpedoman pada pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian kualitatif peran peneliti sebagai instrument peneliti dapat lebih

mengungkapkan makna mengenai objek yang diteliti dibalik interaksi sosial antara peneliti dengan informan. Penelitian kualitatif dilakukan untuk menemukan gambaran yang menyeluruh dan mendalam tentang objek diteliti, dengan berangkat dari suatu fenomena yang ada, penelitian ini juga tidak berangkat dari suatu teori yang hendak diuji kebenarannya, tetapi teori dijadikan sebagai pendekatan terhadap masalah penelitian.

### **3.3. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data**

#### **3.3.1. Sumber Data**

Mengenai sumber data yang di pilih lebih mengutamakan *Perspectif emic*, artinya mementingkan pandangan informan, yakni bagaimana mereka memandang dan menafsirkan fenomena dari pendirinya. Peneliti tidak bisa memaksakan kehendaknya untuk mendapatkan data yang diinginkan. Mengenai data penelitian dapat diklasifikasi seperti dikemukakan oleh Nasution (1992: 80) sebagai berikut:

- a. Data Primer, yaitu data otentik atau data langsung dari tangan pertama tentang masalah yang diungkapkan. Secara sederhana data ini juga disebut data asli.
- b. Data Sekunder, yaitu data yang mengutip dari sumber lain sehingga tidak bersifat otentik karena diperoleh dari tangan kedua.

Dari pendapat tersebut dapat dipahami bahwa sumber data terdiri dari: *pertama* adalah para informan dan kondisi objek penelitian yang sesungguhnya, *kedua* adalah informasi-informasi dari berbagai literature yang relevan dengan objek

penelitian, baik berupa buku-buku, majalah, surat kabar, jurnal ilmiah, dan sumber lain yang relevan dengan objek penelitian.

### **3.3.2. Teknik Pengumpulan Data**

Secara rinci teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah:

#### **1. Observasi Partisipan**

Teknik pengumpulan data melalui pengamatan dan pencatatan sistematis terhadap gejala-gejala yang akan diteliti. Melalui teknik ini peneliti mengumpulkan data dengan pengamatan partisipatif dalam beberapa kegiatan, tetapi tidak semuanya dengan pendekatan partisipatif moderat (*moderate participation*) seperti yang dikemukakan oleh Sugiyono (2010: 66) bahwa; “*moderate participation mean that the researcher maintain a balance between being insider and being outsider*”. Dalam observasi ini terdapat keseimbangan antara peneliti menjadi orang dalam atau orang luar. Observasi dilakukan oleh peneliti dengan mengadakan pengamatan secara langsung terhadap objek yang diteliti.

Langkah-langkah yang peneliti lakukan untuk mendukung observasi antara lain adalah:

1. Menulis Memo, setiap data yang diperoleh ditulis dalam memo dan setiap pemikiran yang muncul terhadap hasil pengamatan objek dicatat di dalam memo sebagai upaya untuk melihat perspektif dari objek penelitian.

2. Kategorisasi, dilakukan dengan mengelompokkan data yang telah di peroleh melalui wawancara dan observasi sesuai dengan sifat dan karakteristik data. Kategorisasi dilakukan dengan teknik perbandingan dimana data yang di peroleh dikelompokkan dengan membandingkan butir-butir yang mungkin dimasukan dalam kategori tertentu.
3. Deskripsi Rinci, analisis deskripsi rinci dilakukan dalam rangka menguraikan setiap kategori dan dalam rangka menerangkan suatu proses, sikap, dan suasana kejiwaan pada objek yang di teliti.

## 2. Wawancara Mendalam

*Indepht Interview* (Wawancara mendalam), yaitu suatu teknik pengumpulan informasi melalui wawancara secara langsung dengan pihak-pihak yang terkait dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan khususnya pelayanan *KTP-Elektronik*. Peneliti melakukan penggalian informasi yang sebanyak-banyaknya dari informan. Wawancara dalam penelitian ini dilakukan secara terbuka, tidak terstruktur dalam artian peneliti membiarkan informan berbicara berdasarkan pengalaman, pengetahuan dan pandangan mereka tentang proses pelayanan *KTP-Elektronik* pengawasan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung. Dalam penelitian ini dilakukan dengan Tanya jawab lisan antara dua orang atau lebih secara langsung dengan pendekatan wawancara tidak terstruktur (*unstruktural interview*) wawancara yang bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk

mengumpulkan datanya. Pedoman wawancara yang digunakan hanya berupa garis-garis besar permasalahan yang akan ditanyakan.

Selain melakukan studi lapangan dengan tahapan-tahapan diatas, peneliti juga melakukan Studi Kepustakaan (*library research*), Studi Kepustakaan (*library research*) yaitu pengumpulan data dengan cara mempelajari buku-buku, dokumen, literatur dan bahan-bahan tertulis lainnya sebagai pegangan yang berkaitan dengan tema penelitian. Studi kepustakaan juga bisa berupa catatan peristiwa yang sudah berlalu. Studi kepustakaan merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumentasi dapat berupa tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Untuk mempermudah pengumpulan data peneliti menggunakan alat bantu berupa buku catatan, *flashdisk*, *recorder*, dan *digital camera*.

### 3.4. Desain Penelitian

Pendekatan kualitatif digunakan karena penelitian ini mengutamakan kualitas analisa dan bukan data-data yang bersifat statistik. Oleh karena itu penjelasan tidak berupa angka melainkan berupa kata-kata dan dokumentasi. Penelitian kualitatif dilakukan untuk menemukan gambaran yang menyeluruh dan mendalam tentang objek yang diteliti. Dengan berangkat dari suatu fenomena yang ada, penelitian ini tidak berangkat dari suatu teori yang hendak diuji kebenarannya, seperti dikatakan

Alwasilah (2005:99) “penelitian kualitatif tidak berangkat dari teori, tapi berangkat dari kasus atau pengalaman”.

Penelitian kualitatif sendiri dapat diartikan sebagai rangkaian kegiatan atau proses menjangring informasi dari kondisi sewajarnya dalam kehidupan suatu obyek seperti dikatakan Sugiyono (2005) “metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk penelitian pada kondisi obyek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci...” Nasution (2005) mengatakan bahwa “penelitian kualitatif pada hakekatnya ialah mengamati orang dalam lingkungan hidupnya, berinteraksi dengan mereka, berusaha memahami bahasa dan tafsiran mereka tentang dunia sekitarnya”. Sehingga penelitian ini bisa mengungkapkan hal-hal apa saja yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung dalam menjalankan pelayanan administrasi kependudukan khususnya pelayanan *KTP-Elektronik*. Serta strategi-strategi apa saja yang dilakukan untuk mengatasi faktor penghambat dalam melaksanakan pelayanan tersebut.

Melalui pendekatan kualitatif, maka data yang didapat lebih lengkap, lebih mendalam, kredibel, dan bermakna sehingga tujuan dapat dicapai. Penggunaan metode kualitatif ini, bukan karena metode ini baru, dan lebih “trendy”, tetapi memang permasalahan lebih tepat dicarikan jawabannya dengan metode kualitatif. Dengan metode kuantitatif tidak dapat ditemukan data yang bersifat proses kerja, perkembangan suatu kegiatan, deskripsi yang luas dan mendalam, perasaan, norma, keyakinan, sikap mental dan budaya yang dianut seseorang maupun sekelompok orang dalam lingkungannya.

Dengan pendekatan kualitatif hanya dapat digali fakta – fakta yang bersifat empirik dan terukur. Fakta – fakta yang tidak tampak oleh indera akan sulit di ungkapkan. Dengan pendekatan kualitatif, maka akan dapat diperoleh data yang lebih tuntas, pasti, sehingga memiliki kredibilitas yang tinggi.

### **3.5 Penentuan Informan**

Informan dalam penelitian adalah orang atau pelaku yang benar-benar tahu dan menguasai masalah,serta terlibat langsung dengan masalah penelitian.Dengan menggunakan metode penelitian kualitatif, maka peneliti sangat erat kaitannya dengan faktor-faktor kontekstual, jadi dalam hal ini sampling dijaring sebanyak mungkin informasi dari berbagai sumber.Maksud kedua dari informan adalah untuk mengali informasi yang menjadi dasar dan rancangan teori yang dibangun.

Pemilihan informan sebagai sumber data dalam penelitian ini adalah berdasarkan pada asas subyek yang menguasai permasalahan, memiliki data, dan bersedia memberikan informasi lengkap dan akurat. Informan yang bertindak sebagai sumber data dan informasi harus memenuhi syarat, yang akan menjadi informan narasumber (*key informan*). Informan yang dimaksud yaitu pihak-pihak yang terkait dalam proses pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan dan catatan sipil, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut :



**Tabel 3.5****Informan Penelitian**

<b>No</b>	<b>Informan Penelitian</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Keterangan</b>
1	Sekretariat	-	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Sub bagian Umum dan Kepegawaian</li><li>2. Sub bagian Perencanaan dan Pelaporan</li></ol>
2	Bidang Pendaftaran Penduduk	-	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Seksi Identitas Penduduk.</li><li>2. Seksi perpindahan dan Mutasi Penduduk.</li><li>3. Seksi Pencatatan dan Pelaporan Identitas dan Mutasi Penduduk.</li></ol>
3	Bidang Pencatatan Sipil	-	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Seksi Pencatatan dan Pelaporan Pelayanan Akta Pencatatan Sipil.</li></ol>
4	Bidang Pengolahan Data dan Informasi Administrasi Kependudukan	-	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Seksi Administrasi Analisa Data dan Informasi Kependudukan.</li><li>2. Seksi Pengembangan Aplikasi Sistem Kependudukan.</li><li>3. Seksi Dokumentasi dan Proyeksi Kependudukan.</li></ol>
5	Kecamatan	-	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Kasubag Umum dan Kepegawaian.</li><li>2. Seksi Perekonomian, Fisik, serta Sarana dan Prasarana.</li></ol>
6	Masyarakat		Untuk memferivikasi data pelaksanaan pelayanan administrasi Kependudukan dan catatan sipil.

### **3.6. Instrumen Penelitian**

Instrumen dalam penelitian yang menggunakan pendekatan kualitatif adalah peneliti sendiri, sebagaimana yang dikemukakan Saefullah ( 1993 : 5) bahwa pada penelitian kualitatif, seorang peneliti merupakan instrumen penelitian dan keabsahan yang dikumpulkan tergantung pada kemampuan yang dimilikinya termasuk pengalaman dan kecakapan penelitian serta penguasaan yang mencakup situasi yang dihadapi pada daerah yang diteliti. Hal ini menggambarkan bahwa seorang peneliti yang melakukan penelitian dengan pendekatan kualitatif diharapkan mampu untuk memahami permasalahan dan pendekatan terhadap objek yang diteliti agar informasi yang diperoleh tepat dan benar serta tercapainya tujuan penelitian.

### **3.7. Teknik Analisis Data**

Dalam penelitian ini analisis data yang digunakan adalah model Miles and Huberman. Miles and Huberman (1992), mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data, yaitu *reductiondata*, *displaydata*, dan *conclusion drawing/verification*.

#### **1. Reduksi Data**

Diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan dan mengarahkan, membuang yang tidak perlu,

dan mengorganisasikan data dengan cara sedemikian rupa hingga kesimpulan-kesimpulan finalnya dapat ditarik kesimpulan.

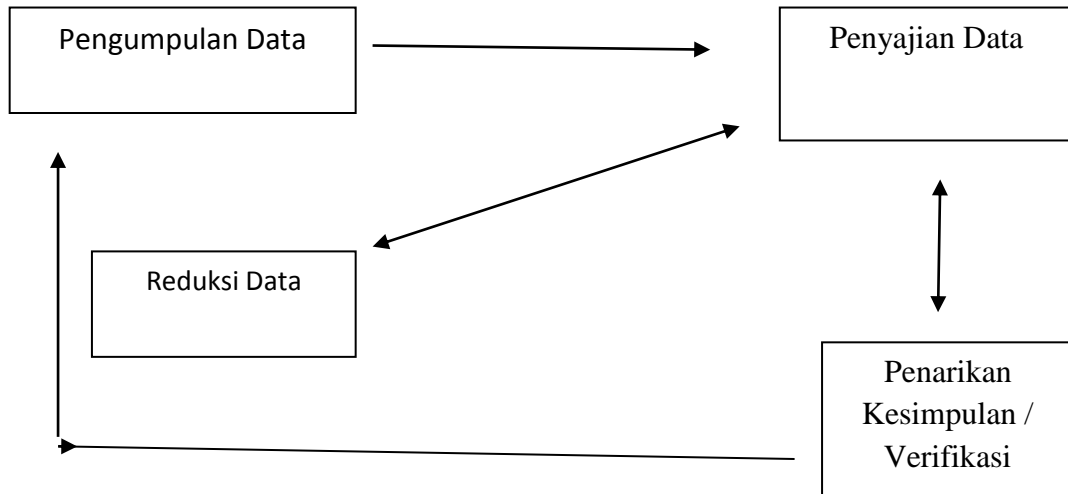
## 2. Penyajian Data

Penyajian data merupakan sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian yang paling sering digunakan pada data kualitatif pada masa yang lalu adalah bentuk teks naratif. Pada masa ini, penyajian data harus juga meliputi berbagai jenis matrik, grafik, jaringan dan bagan guna menggabungkan informasi yang tersusun dalam bentuk yang padu dan mudah diraih. Penggunaan teks naratif sangat tidak praktis karena sifatnya yang menyebar, merentang dalam banyak halaman dan bersifat terpeccgal-peccgal, kurang terpadu.

## 3. Menarik Kesimpulan/Verifikasi

Menarik kesimpulan atau verifikasi merupakan sebagian dari satu kegiatan konfigurasi yang utuh. Verifikasi mungkin sesingkat pemikiran kembali yang melintas dalam pikiran penganalisis selama ia menulis, suatu tinjauan ulang pada catatan-catatan lapangan atau mungkin menjadi begitu seksama dan makin seksama dengan peninjauan kembali serta tukar pikiran diantara teman sejawat untuk mengembangkan “ kesepakatan intersubjektif” atau juga upaya-upaya yang luas untuk menempatkan salinan suatu temuan dalam seperangkat data yang lain. Singkatnya, makna yang muncul dari data harus diuji kebenarannya, kekokohnya, dan kecocokannya, yakni yang merupakan validitasnya. Kesimpulan-kesimpulan ini diverifikasi selama penelitian berlangsung. (Miles dan Huberman, 1992:16-19).

Proses analisis data berlangsung bagaimana tertera melalui bagan sebagai berikut :



Gambar 3.7  
Analisis Data Kualitatif

Sumber : Miles and Huberman dalam faisal (1992: 20)

### 3.8. Strategi Validasi Data

Untuk menguji validitas data dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik triangulasi, karena sumber data serta teknik pengumpulan data banyak dan beragam maka dapat diuji validitas sebagaimana data dikatakan valid apabila terdapat informasi yang sama dari sumber yang berbeda atau dengan menggunakan teknik pengumpulan yang berbeda. Dengan melakukan triangulasi, peneliti memeriksa validitas data dengan membandingkan hasil dari teknik pengumpulan yang berbeda (teknik triangulasi) atau membandingkan hasil dari sumber yang berbeda (triangulasi sumber) (Sugiyono, 2011 : 370).

Terdapat beberapa jenis triangulasi, yaitu :

1. Triangulasi sumber, yaitu upaya menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Menurut Moleong (2007 : 331): Triangulasi sumber dapat dicapai dengan jalan:
  - a. Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara.
  - b. Membandingkan apa yang dikatakan orang di depan umum dengan apa yang dikatakannya secara pribadi.
  - c. Membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakannya sepanjang waktu.
  - d. Membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang seperti rakyat biasa, orang yang berpendidikan menengah atau tinggi, orang berada, orang pemerintahan.
  - e. Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.
  
2. Triangulasi Teknik/metode, yaitu upaya menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik/metode yang berbeda. Menurut Moleong (2007 : 83) yang mengutip Patton pada triangulasi metode, terdapat dua strategi, yaitu:
  - a. Triangulasi dengan menggunakan Pengecekan derajat kepercayaan penemuan hasil penelitian beberapa teknik pengumpulan data.
  - b. Pengecekan derajat kepercayaan beberapa sumber data dengan metode yang sama.
  
3. Triangulasi dengan menggunakan penyidik. Triangulasi ini dilakukan dengan jalan memanfaatkan penelitian atau pengamat lainnya untuk pengecekan kembali derajat kepercayaan data. Cara lain adalah membandingkan hasil

pekerjaan seorang analisis dengan yang lainnya, dan pemanfaatan teknik untuk mengurangi pelencengan dalam pengumpulan suatu data hasil penelitian.

4. Triangulasi dengan teori. Triangulasi ini dilakukan dengan cara mengecek derajat kepercayaan data melalui perbandingan dengan satu atau beberapa teori.
5. Triangulasi waktu, yaitu upaya menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan cara melakukan pengecekan dengan wawancara, observasi atau teknik lain dalam waktu atau situasi yang berbeda.

Diantara jenis - jenis triangulasi yang disebutkan diatas, dalam penelitian ini hanya akan digunakan triangulasi sumber, triangulasi teknik/ metode, dan triangulasi waktu. Tiga jenis triangulasi ini dipilih dengan pertimbangan waktu yang tersedia dan kapasitas yang dimiliki oleh peneliti. Meskipun demikian, tidak menutup kemungkinan dilakukan uji kredibilitas yang lain. Penggunaan cara menguji kredibilitas yang lain ini tergantung kepada situasi dan kondisi lapangan. Cara menguji kredibilitas data yang lain tersebut antara lain perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan, dan diskusi dengan teman.

### **3.9. Operasional Parameter**

Untuk menentukan arah penelitian, teori dalam penelitian kualitatif menurut Walizer dan Winer dalam Mushlihin (2013), “defenisi operesional adalah seperangkat petunjuk yang lengkap tentang apa yang harus diamati dan bagaimana mengukur suatu variable atau konsep defenisi operasional tersebut membantu kita untuk

mengklasifikasi gejala di sekitar kedalam kategori khusus variable".Operasional mencakup hal-hal penting dalam penelitian yang memerlukan penjelasan. Operasional bersifat spesifik, rinci, tegas dan pasti menggambarkan karakteristik variable-variabel penelitian dan hal-hal yang dianggap penting. Keterangan atau informasi yang dapat menjelaskan batas-batas atau bagian-bagian tertentu dari suatu sistem.

**Tabel 3.9**  
**Operasional Parameter**

<b>Variabel</b>	<b>Dimensi</b>	<b>Parameter</b>
<b>Kualitas Pelayanan</b>	1. <i>Tangible</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Penampilan Petugas/ aparatur dalam melayani pelanggan.</li> <li>b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan.</li> <li>c. Penggunaan alat bantu pelayanan</li> </ul>
	2. <i>Reliability</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kecermatan, kemepuan petugas dalam melayani pelanggan.</li> <li>b. memiliki standar pelayanan yang jelas.</li> </ul>
	3. <i>Responsiviness</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Merespon setiap pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan.</li> <li>b. Pelayanan dengan cepat, tepat, dan cermat.</li> </ul>
	4. <i>Assurance</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Memberikan jaminan tepat waktu, biaya dalam pelayanan.</li> <li>b. Memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan.</li> </ul>
	5. <i>Empathy</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. mendahulukan kepentingan pemohon.</li> <li>b. Petugas melayani dengan sikap ramah, sopan santun, dan tidak diskriminatif.</li> </ul>

### **3.10. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Lokasi yang dijadikan objek penelitian ini adalah Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung, Komplek Pemda, Jl. Raya Soreang No.KM, Pamekaran, Soreang, Bandung, Jawa Barat 40912.

Waktu penelitian dimulai pada bulan Desember 2018 sampai dengan Juli 2019 dengan rincian sebagai berikut :

1. Persiapan Usulan Penelitian.
2. Observasi awal.
3. Seminar Usulan Penelitian.
4. Penelitian Lapangan.
5. Pengolahan Data.
6. Penelitian skripsi.
7. Seminar Draf.
8. Sidang Akhir.