

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian

3.1.1 Pendekatan Penelitian

Menurut Bogdan dan Taylor yang dikutip oleh Moleong (2006:4) “Penelitian kualitatif adalah sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Jadi penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan sebagainya, secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.

3.1.2 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi kasus. Menurut Arikunto dalam Gunawan (2013:115), bahwa metode studi kasus sebagai salah satu jenis pendekatan deskriptif, penelitian yang dilakukan secara intensif, terperinci, dan mendalam terhadap suatu organisme (individu), lembaga atau gejala tertentu dengan daerah atau subjek yang sempit. Selain itu menurut Bogdan dalam Arifin (2012:116) , studi kasus merupakan pengujian secara rinci terhadap satu latar atau satu orang subjek atau satu tempat penyimpanan dokumen atau satu peristiwa tertentu. Berarti, penelitian studi kasus adalah penelitian yang meneliti fenomena kontemporer

secara utuh dan menyeluruh pada kondisi yang sebenarnya, dengan menggunakan berbagai sumber data. Dilakukan pada kondisi yang sebenarnya, dengan menggunakan jenis pendekatan deskriptif. Dengan kata lain, penelitian studi kasus lebih tepat menggunakan pendekatan penelitian kualitatif.

3.2 Fokus Penelitian

Penelitian tidak mungkin dapat dilakukan tanpa ditentukan terlebih dahulu fokus atau masalah yang akan diteliti. Dalam penelitian kualitatif pada tahap awal fokus penelitian bersifat umum dan cenderung masih samar-samar, kemudian akan bertambah jelas ketika sudah memasuki lapangan, sehingga fokus penelitian masih bersifat penjajakan dan informasi yang dijadikan dasar penentuan fokus masih bersifat permukaan dan akan semakin tajam. Walaupun masih samar tetapi fokus penelitian diperlukan untuk membuat batasan atau panduan dalam penelitian, hal ini juga dapat membantu dan menjadi dasar bagi efektivitas penyaringan informasi dalam penelitian. Sehingga fokus penelitian pada penelitian ini adalah Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk-elektronik Di Pelayanan Terpadu Kecamatan Soloka Jeruk Kabupaten Bandung.

3.3 Instrumen Penelitian

Dalam penelitian kualitatif, yang menjadi instrument atau alat penelitian adalah peneliti itu sendiri. Oleh karena itu peneliti sebagai instrument juga harus “divalidasi” seberapa jauh peneliti kualitatif siap melakukan penelitian yang selanjutnya terjun ke lapangan. Validasi terhadap peneliti sebagai instrument meliputi validasi terhadap pemahaman metode penelitian kualitatif, penguasaan wawasan terhadap bidang yang

diteliti, kesiapan peneliti untuk memasuki obyek penelitian, baik secara akademik maupun logistiknya.(Sugiyono, 2009:222).

Peneliti kualitatif sebagai human instrumen, berfungsi menetapkan fokus penelitian, memilih informan sebagai sumber data, melakukan pengumpulan data, menilai kualitas data, analisis data, menafsirkan data dan membuat kesimpulan atas temuannya. Dalam penelitian kualitatif segala sesuatu yang akan dicari dari lokasi penelitian cenderung belum jelas dan pasti masalahnya, sumber datanya, hasil yang diharapkan semuanya belum jelas. Rancangan penelitian masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah peneliti memasuki lokasi penelitian. Selain itu dalam memandang realitas, penelitian kualitatif berasumsi bahwa realitas itu bersifat holistic (menyeluruh), dinamis, tidak dapat dipisah-pisahkan ke dalam variabel-variabel penelitian. Kalaupun dapat dipisah-pisahkan, variabelnya akan banyak sekali. (Sugiyono, 2009:223).

Dengan demikian di dalam penelitian kualitatif kehadiran peneliti sangat dibutuhkan karena peneliti sendiri dan dengan bantuan orang lain merupakan alat pengumpul data utama. Karena sebagai pengumpul data utama tentunya peneliti harus ikut terjun langsung ke lapangan lalu hanya peneliti sebagai alat yang dapat berhubungan dengan informan atau obyek lainnya, dan hanya penelitalah yang mampu memahami fenomena atau kejadian di lapangan dengan melakukan observasi dan berinteraksi dengan mereka.\

3.4 Sampling

Dalam penelitian kualitatif, teknik sampling yang sering digunakan adalah purposive sampling. Purposive sampling adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini, misalnya orang tersebut yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi obyek/situasi sosial yang diteliti. (Sugiyono, 2009:217). Menurut Lincoln dan Guba dalam (Sugiyono, 2009:219).dalam penelitian naturalistic spesifikasi sampel tidak dapat ditentukan sebelumnya. Ciri-ciri khusus sampel purposive, yaitu 1) *Emergent sampling design*/sementara 2) *Serial selection of sample units*/menggeling seperti bola salju 3) *Continuous adjustment or 'focusing' of the sample*/disesuaikan dengan kebutuhan 4) *Selection to the point of redundancy*/diplih sampai jenuh.

Penentuan sampel dalam penelitian kualitatif dilakukan saat peneliti mulai memasuki lapangan dan selama penelitian berlangsung (*Emergent sampling design*/sementara). Caranya yaitu, peneliti memilih orang tertentu yang dipertimbangkan akan memberikan data yang diperlukan; selanjutnya berdasarkan data atau informasi yang diperoleh dari sampel sebelumnya itu, peneliti dapat menetapkan sampel lainnya yang dipertimbangkan akan memberikan data lebih lengkap, praktek inilah yang disebut sebagai “*serial selection of sample units*/menggeling seperti bola salju”. Teknik sampling bola salju (*snow ball sampling*) bermanfaat dalam hal ini yaitu mulai dari satu menjadi makin lama makin banyak. Pemilihan berakhir jika sudah terjadi pengulangan data: Pada sampel bertujuan seperti ini jumlah sampel ditentukan

oleh pertimbangan-pertimbangan informasi yang diperlukan. Jika maksudnya memperluas informasi dan jika tidak ada lagi informasi baru yang dapat dijangkau maka penarikan sampel pun sudah dapat diakhiri. Yang menjadi kunci di sini ialah jika sudah mulai terjadi pengulangan informasi maka penarikan sampel sudah harus dihentikan dan diakhiri.

3.5 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data

3.5.1 Sumber Data

Menurut Arikunto, (2010:114) sumber data adalah “subyek dari mana data dapat diperoleh”. Dalam penelitian kualitatif, data yang dikumpulkan berhubungan dengan fokus penelitian.

Sumber data diperoleh melalui 2 (dua) sumber antara lain sebagai berikut :

1. Sumber Data Primer :

Data yang bersumber dari manusia dan data yang bersumber dari non manusia.

Data manusia diperoleh dari orang yang menjadi informan dalam hal ini orang yang secara langsung menjadi subyek penelitian.

Dalam penelitian ini yang menjadi sumber penelitian adalah : Camat, Sekretaris Camat dan aparatur bidang Pemerintahan dan masyarakat pemohon Pelayanan KTP-elktronik di Pelayanan Terpadu Kecamatan Solokan Jeruk.

2. Sumber Data Sekunder :

Data non manusia diperoleh bersumber dari dokumen berupa catatan, rekaman gambar atau foto, dan hasil-hasil observasi yang berhubungan dengan fokus penelitian.

3.5.2 Teknik Pengumpulan Data

Dalam mengumpulkan data peneliti akan menggunakan tiga metode yaitu:

1. Metode observasi-partisipan

.Dalam observasi ini, peneliti terlibat dengan kegiatan sehari-hari orang yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian. Sambil melakukan pengamatan, peneliti ikut melakukan apa yang dikerjakan oleh sumber data, dan ikut merasakan suka dukanya. Dengan observasi partisipan ini, maka data yang diperoleh akan lebih lengkap, tajam, dan sampai mengetahui pada tingkat makna dari setiap perilaku yang nampak.

Menurut Susan Stainback yang dikutip oleh Sugiyono (Sugiyono, 2009:227), menyatakan dalam observasi partisipatif, peneliti mengamati apa yang dikerjakan orang, mendengarkan apa yang mereka ucapkan, dan berpartisipasi dalam aktivitas mereka. Dengan demikian observasi digunakan untuk mengamati secara langsung tentang kondisi objek penelitian atau peristiwa yang sedang terjadi saat itu. Dan peneliti sekaligus harus mencatat dan ikut berpartisipasi dalam kegiatan saat dilapangan. Melalui metode observasi tersebut peneliti akan mengamati beberapa hal yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan contohnya pengamatan mengenai pelayanan KTP-elektronik yang diberikan oleh petugas Pelayanan Terpadu Kecamatan Solokan Jeruk.

2. Metode wawancara mendalam

Wawancara adalah “proses percakapan dengan maksud untuk mengonstruksi mengenai orang, kejadian, kegiatan, organisasi, motivasi, perasaan, dan sebagainya

yang dilakukan dua pihak yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dengan orang yang diwawancarai.”(Bungin, 2007:115)

Dengan demikian wawancara adalah suatu proses tanya jawab secara lisan yang dilakukan oleh dua orang atau lebih dengan tujuan untuk mendapatkan informasi yang diinginkan dalam hal ini peneliti memakai teknik wawancara mendalam (*in deep interview*), yaitu dengan menggali informasi mendalam mengenai Pelayanan KTP-elektronik di Pelayanan Terpadu Kecamatan Solokan Jeruk.

3. Metode Dokumentasi.

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan (*life histories*), ceritera, biografi, peraturan, kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar, misalnya foto, gambar hidup, sketsa dan lain-lain. Dokumen yang berbentuk karya misalnya karya seni, yang dapat berupa gambar, patung, film, dan lain-lain. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.(Sugiyono, 2009:240). Dengan demikian dokumentasi dapat digunakan untuk memperoleh data-data dokumen mengenai Pelayanan KTP-elektronik di Pelayanan Terpadu Kecamatan Solokan Jeruk.

3.6 Teknik Analisa Data

Bogdan dan Biklen yang dikutip oleh Lexy J. Moleong (2006:248), menyatakan Analisis data kualitatif adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola,

mensintesiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain. Data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi dianalisis dalam tehnik analisis data kualitatif.

Secara umum teknik Analisis data dalam penelitian ini mencakup 3 tahap:

1. Data Reduction (Reduksi data)

Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Semakin lama peneliti ke lapangan, maka jumlah data akan semakin banyak, kompleks dan rumit. Untuk itu perlu segera dilakukan analisis data melalui reduksi data. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan. Reduksi data merupakan proses berfikir sensitif yang memerlukan kecerdasan dan keluasan dan kedalaman wawasan yang tinggi. Bagi peneliti yang masih baru, dalam melakukan reduksi data dapat mendiskusikan pada teman atau orang lain yang dipandang ahli. Melalui diskusi itu, maka wawasan peneliti akan berkembang, sehingga dapat mereduksi data-data yang memiliki nilai temuan dan pengembangan teori yang signifikan.

Dengan demikian data yang diperoleh dalam penelitian ini melalui guru, murid, kepala sekolah dan pihak-pihak yang ada disekolah dicatat maka segera di analisis data melalui reduksi data.

2. *Data Display* (penyajian data)

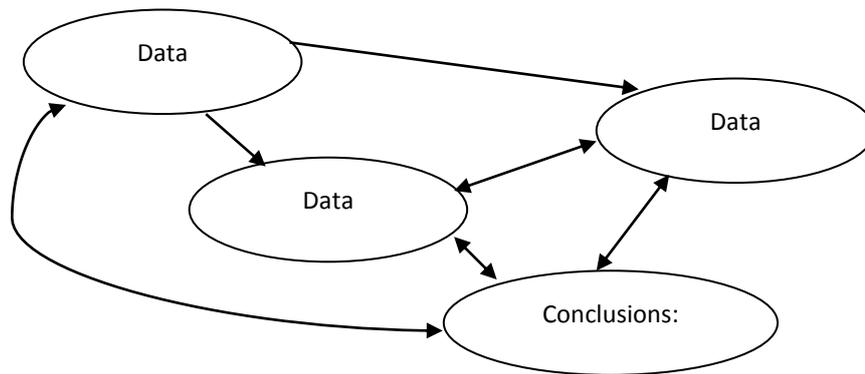
Mendisplay data dalam penelitian kualitatif adalah penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, hubungan antar kategori. Dengan mendisplaykan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah difahami tersebut.

3. Penarikan Kesimpulan (*Conclusion Drawing/Verification*)

Langkah ke tiga dalam analisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi, Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

Dengan demikian kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena seperti telah dikemukakan bahwa masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada di lapangan.

Berikut adalah gambar dari analisis data dan model interaktif menurut Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2009:189):



Gambar 3.1 Teknik Analisis Data
Sumber : Miles dan Huberman Sugiyono (2009:189)

3.7 Pengecekan Keabsahan Data

Hal-hal yang bisa digunakan dalam upaya untuk pengecekan keabsahan data :

1. Perpanjangan Keikutsertaan

Peneliti dalam penelitian kualitatif adalah instrumen itu sendiri. Keikutsertaan peneliti sangat menentukan dalam pengumpulan data. Keikutsertaan tersebut tidak hanya dilakukan dalam waktu singkat, tetapi memerlukan perpanjangan keikutsertaan pada latar penelitian. Perpanjangan keikutsertaan berarti peneliti tinggal di lapangan penelitian sampai kejenuhan pengumpulan data tercapai. Perpanjangan keikutsertaan peneliti akan memungkinkan peningkatan derajat kepercayaan data yang dikumpulkan. Dengan demikian peneliti terjun langsung ke lapangan dengan waktu yang panjang tepatnya di Pelayanan Terpadu Kecamatan Solokan Jeruk.

2. Ketekunan/ Keajegan Pengamatan

Keajegan Pengamatan berarti mencari secara konsisten interpretasi dengan berbagai cara dalam kaitan dengan proses analisis yang konstan atau tentatif. Mencari suatu usaha membatasi berbagai pengaruh. Mencari apa yang dapat diperhitungkan dan apa yang tidak dapat. Hal itu berarti bahwa peneliti hendaknya mengadakan pengamatan dengan teliti dan rinci secara berkesinambungan terhadap faktor-faktor yang menonjol. Kemudian menelaahnya secara rinci sampai pada suatu titik sehingga pada pemeriksaan tahap awal tampak salah satu atau seluruh faktor yang ditelaah sudah dipahami dengan cara yang biasa.

3. Triangulasi

Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain. Di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembandingan terhadap data itu. Patton yang dikutip oleh Moleong (2006: 331), menyatakan triangulasi dengan sumber berarti membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif. Hal itu dapat dicapai dengan jalan: (1) Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara; (2) membandingkan apa yang dikatakan orang di depan umum dengan apa yang dikatakannya secara pribadi; (3) membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakannya sepanjang waktu; (4) membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat

dan pandangan orang seperti rakyat biasa, orang yang berpendidikan menengah atau tinggi, orang berada, orang pemerintahan; (5) membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.

4. Pemeriksaan Sejawat

Melalui Diskusi Teknik ini dilakukan dengan cara mengekspos hasil sementara atau hasil akhir yang diperoleh dalam bentuk diskusi dengan rekan-rekan sejawat. Pemeriksaan sejawat berarti pemeriksaan yang dilakukan dengan jalan mengumpulkan rekan-rekan yang sebaya, yang memiliki pengetahuan umum yang sama tentang apa yang sedang diteliti, sehingga bersama mereka peneliti dapat me-review persepsi, pandangan dan analisis yang sedang dilakukan.

3.8 Operasional Parameter

Tabel 3.2
Operasional Parameter

Variabel	Aspek Kajian	Parameter	Nara Sumber
Kualitas Pelayanan	<i>Tangible</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tersedianya fasilitas fisik pelayanan KTP-elektronik 2. Tersedianya peralatan, sarana pendukung pelayanan KTP-elektronik 3. Memadainya sarana komunikasi untuk pelayanan KTP- elektronik 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Camat 2. Sekretaris Camat 3. Petugas Pelayanan 4. Masyarakat pemohon KTP-el
	<i>Reliability</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kesigapan dalam melayani masyarakat pemohon KTP-elektronik 2. Petugas memberikan pelayanan secara tepat 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Camat 2. Sekretaris Camat 3. Petugas Pelayanan 4. Masyarakat pemohon KTP-el
	<i>Responsiveness</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tanggap dalam menerima keluhan masyarakat pemohon pelayanan KTP- elektronik 2. Kesiapan petugas untuk membantu masyarakat yang mengajukan pelayanan KTP-elektronik 3. Cepat dalam melayani 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Camat 2. Sekretaris Camat 3. Petugas Pelayanan 4. Masyarakat pemohon KTP-el
	<i>Assurance</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mampu memberikan kepercayaan kepada masyarakat 2. Tidak ada perlakuan diskriminatif dari petugas kepada pemohon pelayanan. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Camat 2. Sekretaris Camat 3. Petugas Pelayanan 4. Masyarakat pemohon KTP-el
	<i>Emphaty</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengedepankan sikap sopan dan ramah pada saat memberikan pelayanan KTP-el. 2. Menghargai setiap pemohon pelayanan 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Camat 2. Sekretaris Camat 3. Petugas Pelayanan 4. Masyarakat pemohon KTP-el

Sumber : Hasil olahan peneliti, 2020

3.9 Lokasi dan Tahap-tahap Penelitian

3.9.1 Lokasi Penelitian

Lokasi Penelitian dilaksanakan di Kecamatan Solokan Jeruk Jalan Raya Majalaya-Rancaekek, Solokan Jeruk Kabupaten, Bandung.

3.9.2 Tahap-Tahap Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti berencana melakukan langkah-langkah penelitian dalam beberapa tahap sebagai berikut:

1. Tahap Pra lapangan

Pada tahap ini peneliti menyusun rancangan penelitian dengan menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi, memilih lapangan penelitian yang akan dijadikan lokasi penelitian, mengurus perizinan penelitian, menjajaki dan menilai lapangan yaitu berusaha mengenal segala unsur lingkungan sosial, fisik, dan keadaan yang ada disekitar lingkungan, memilih dan memanfaatkan informan yaitu orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian, menyiapkan perlengkapan penelitian yaitu peneliti menyiapkan tidak hanya perlengkapan fisik, tetapi segala macam perlengkapan penelitian yang diperlukan.

2. Tahap Pekerjaan Lapangan

- a. Pembatasan latar dan peneliti, Untuk memasuki pekerjaan di lapangan, peneliti perlu memahami latar penelitian terlebih dahulu. Di samping itu, ia perlu mempersiapkan dirinya, baik secara fisik maupun secara

mental. Peneliti hendaknya mengenal adanya latar terbuka dan latar tertutup, disamping itu peneliti hendaknya tahu menempatkan diri, apakah sebagai peneliti yang terkenal atau tidak dikenal.

- b. Penampilan, Dalam hal ini penampilan yang dimaksud adalah dari peneliti itu sendiri. Peneliti hendaknya menyesuaikan penampilannya dengan kebiasaan, adat, tata cara, dan kultur latar penelitian.
- c. Memasuki lapangan. Pada tahap ini peneliti menjalin hubungan keakraban, keakraban pergaulan dengan subjek perlu dipelihara selama bahkan sampai sesudah tahap pengumpulan data. Selanjutnya peneliti mempelajari bahasa peneliti sebaiknya tidak hanya mempelajari bahasa, tetapi juga symbol-simbol yang digunakan oleh orang-orang yang menjadi subjek yang terakhir peranan peneliti, sewaktu berada pada lapangan penelitian, peneliti terjun ke dalamnya dan akan ikut berperanserta di dalamnya.
- d. Mengadakan pengecekan data. Tujuan pengecekan data ini adalah menjadikan pengamat peka terhadap sifat perilaku di dalam lingkungan dan interaksi sosial secara umum. Oleh karena itu, dalam penelitian ini selain memasuki lapangan, peneliti juga akan mengadakan pengecekan data atas data yang diperoleh. Tujuan daripada pengecekan data ini agar tidak terjadi penumpukan data yang berlebihan pada item permasalahan.

- e. Tahap Analisis Data. Pada tahap ini penulis menyusun semua data yang telah terkumpul secara sistematis dan terinci sehingga data tersebut mudah difahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain secara jelas. Analisis yang dilakukan sebenarnya tidak harus dilakukan setelah semua data terkumpul namun analisis data kualitatif bisa dilakukan kapan pun atau mungkin bersamaan dengan saat pengumpulan data.
- f. Tahap Pelaporan. Tahap ini merupakan tahap akhir dari tahapan penelitian yang penulis lakukan. Tahap ini dilakukan dengan membuat laporan tertulis dan hasil penelitian yang telah dilakukan. Laporan ini akan ditulis dalam bentuk skripsi.