

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Objek Penelitian

Objek penelitian ini adalah Implementasi Kebijakan Program SALAMAN pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung, adapun landasan yuridis nya sesuai dengan Peraturan Daerah No.16 Tahun 2011 tentang pelayanan publik.

Alasan pemilihan objek penelitian pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung dilatarbelakangi oleh tugas dan fungsi DISDUKCAPIL Kota Bandung yang berkewajiban terhadap proses pelayanan.

3.2. Metode, Sumber dan Teknik Pengumpulan Data

3.2.1. Metode Penelitian

Jenis Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan Kualitatif. Penelitian dengan kualitatif atau studi kasus, Menurut John W.Creswell (2014:4) merupakan metode-metode mengeksplorasi dan memahami makna oleh individu atau sekelompok orang yang dianggap dari masalah sosial atau kemanusiaan. Pendekatan penelitian kualitatif ini melibatkan upaya-upaya penting, seperti mengajukan pertanyaan-pertanyaan dan prosedur-prosedur, menumpulkan data yang spesifik dari para partisipan, menganalisis secara induktif mulai dari tema-tema yang khusus ketema umum, dan menafsirkan

makna data. Laporan akhir untuk penelitian ini memiliki struktur atau kerangka yang fleksibel.

Alasan peneliti menggunakan metode penelitian karena metode penelitian ini bertujuan untuk mengobservasi serta menyelidiki pelayanan publik di DISDUKCAPIL tentang program SALAMAN yang ternyata pada implementasinya belum optimal.

Metode kualitatif berusaha untuk menjelaskan apakah program di laksanakan sesuai dengan pedoman teknis/pelaksanaan. Selain itu menjelaskan bagaimana Implementasi Kebijakan pada program SALAMAN dan mengetahui kendala-kendala yang dapat menghambat Implementasi Kebijakan.

3.2.2. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian kualitatif, posisi narasumber sangat penting. Bukan hanya sekedar member respon melainkan juga sebagai pemilik informasi. Karena itu informan (orang yang memberi informasi, sumber informasi, sumber data) atau disebut subjek yang diteliti, karena bukan saja sebagai sumber data, melainkan hal yang penting yang menentukan berhasil atau tiaknya suatu penelitian berdasarkan informasi yang diberikan.

Pengertian sumber data menurut Nur Undrianto dan Bambang Supomo (2013:142) adalah merupakan faktor penting yang menjadi pertimbangan dalam penentuan metode pengumpulan data disamping jenis data yang telah dibuat di muka.

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

- a. Data Primer, yaitu data otentik atau data langsung dari tangan pertama tentang masalah yang di ungkapkan. Secara sederhana data ini juga disebut data asli. Data primer adalah data yang diperoleh peneliti, dalam penelitian ini sumber data diperoleh melalui wawancara tatap muka antara peneliti dan informan.

Adapun informan dalam penelitian ini adalah :

- HUMAS DISDUKCAPIL;
- Kepala Seksi Inovasi
- Masyarakat.

- b. Data Sekunder, yaitu data yang mengutip dari sumber lain sehingga tidak bersifat otentik karena diperoleh dari tangan kedua. Dari pendapat tersebut dapat di pahami bahwa sumber data terdiri dari: *pertama* adalah para informan dan kondisi objek penelitian yang sesungguhnya, *kedua* adalah informasi-imformasi dari berbagai literatur yang relevan dengan objek penelitian, baik berupa buku-buku, majalah, surat kabar, ilmiah,jurnal, dan sumber-sumber lain yang relevan dengan objek.

Data sekunder yang peneliti dapatkan dalam penelitian ini yaitu data penelitian terdahulu yang relevan untuk dijadikan referensi, dokumen mengenai penyelenggaraan program SALAMAN, dan informasi dari berbagai literatur yang relevan dengan objek penelitian seperti buku-buku, jurnal maupun internet

Tabel 3.1.
Informan Dan Informasi Yang Diperlukan

No.	Unsur	Informan	Infomasi
1.	Pemerintah	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatata Sipil Kota Bandung 2. KASI Inovasi 3. Humas DISDUKCAPIL 4. Aparatur Dinas 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jumlah Data Penduduk 2. Jumlah Data yang telah mengajukan SALAMAN 3. Strategi inovasi yang diterapkan 4. Kebijakan yang diterapkan terkait program SALAMAN
2.	Masyarakat	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sampel masyarakat yang sedang melaksanakan pelayanan atau menggunakan aplikasi SALAMAN 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Persepsi masyarakat terhadap aplikasi SALAMAN. 2. Tanggapan mengenai inovasi yang dilakukan oleh pemerintah kota Bandung

3.2.3. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standard dan tetapkan.

Menurut Moelong (2011:83) bahwa data merupakan segala keterangan dan informasi mengenai segala hal yang berkaitan dengan tujuan penelitian.

Adapun tiga teknik pengumpulan data yang biasa digunakan adalah teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi.

1. Teknik Wawancara

Wawancara ialah proses komunikasi untuk memperoleh informasi untuk mengumpulkan informasi dengan cara Tanya jawab antara peneliti dengan informan atau subjek penelitian (Emzir, 2010 :5). Dengan kemajuan teknologi informan pada saat ini, wawancara bisa saja dilakukan tanpa tatap muka, yakni melalui media komunikasi. Pada hakikatnya wawancara merupakan kegiatan untuk memperoleh informasi secara mendalam tentang sebuah isu atau tema yang diangkat peneliti.

Dengan mengajukan pertanyaan kepada orang yang berhubungan dengan objek penelitian atau ke informan secara terbuka melalui wawancara di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung, diantaranya :

- Kepala Seksi Inovasi
- HUMAS
- Masyarakat

Wawancara pada penelitian sampel kecil, teknik wawancara dapat ditetapkan sebagai teknik pengumpulan data (umumnya penelitian kualitatif).

Moleong (2010: 186) mengatakan bahwa wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu, percakapan itu dilakukan dengan dua belah pihak yaitu

pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*interview*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu. Wawancara terbagi atas wawancara terstruktur dan tidak terstruktur.

- a. Wawancara terstruktur artinya peneliti telah mengetahui dengan pasti apa informasi yang ingin digali dari responden sehingga daftar pertanyaan sudah dibuat secara sistematis. Peneliti juga dapat menggunakan alat bantu *tape recorder*, kamera foto, dan material lain yang dapat membantu kelancaran wawancara
- b. Wawancara tidak terstruktur adalah wawancara bebas, yaitu peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang berisi pertanyaan yang akan diajukan secara spesifik, dan hanya membuat point-point penting masalah yang ingin digali dari responden.

Menurut Sutrisno Hadi (1989: 192) wawancara adalah proses pembekalan verbal, dimana dua orang atau lebih untuk menangani secara fisik, orang bisa melihat muka yang orang lain dan mendengarkan suara telinganya sendiri, ternyata informasi langsung alat pengumpulan pada beberapa jenis data sosial, baik tersembunyi (*laten*) maupun *manifest*.

Langkah-langkah wawancara menurut Lincoln and Guba (2009:76) mengemukakan ada tujuh langkah dalam penggunaan wawancara untuk mengumpulkan data dalam penelitian kualitatif yaitu :

- Menetapkan kepada siapa wawancara itu akan dilakukan

- Menyiapkan pokok-pokok masalah yang akan menjadi bahan pembicaraan
- Mengawali atau membuka alur wawancara
- Melangsungkan alur wawancara
- Mengkonfirmasi ikhtisar hasil wawancara dan mengakhirinya
- Menuliskan hasil wawancara kedalam catatan lapangan
- Mengidentifikasi tindak lanjut hasil wawancara yang telah diperoleh

2. Teknik observasi

Menurut Nasution dalam Sugiyono (2017: 226) mengemukakan bahwa observasi merupakan dasar dari semua ilmu pengetahuan. Para ilmuwan hanya dapat bekerja berdasarkan data, yaitu fakta mengenai tempat yang akan diobservasi oleh peneliti. Data itu dikumpulkan dan sering dengan bantuan berbagai alat yang angat canggih.

a. Observasi partisipan (*participant observation*)

Dalam observasi ini , peneliti secara langsung terlibat dalam kegiatan sehari-hari orang atau situasi yang diamati sebagai sumber data. Contohnya dalam implementasi kebijakan pelayanan publik pada progam SALAMAN peneliti langsung dapat melakukan observasi mengenai bagaimana pelayanan yang diberikan kepada masyarakat

di DISDUKCAPIL.

3. Teknik dokumentasi

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini mengambil sumber data dari ebrbagai macam dokumen (2013:240) mengemukakan bahwa dokumentasi bisa berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang.

Data yang berhasil dikumpulkan selanjutnya melalui kegiatan

- a. Memproses pengelolaan data dimulai dengan menelaah seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber, kemudian menurut rangkuman dari catatan lapangan.
- b. Kategorisasi, menentukan kategori atas dasar pikiran, intuisi, pendapatan atau criteria terhadap data yang diperoleh dan selanjutnya menempatkan data pada kategori masing-maisng (penyajian data).
- c. Menarik kesimpulan dan verifikasi, menarik kesimpulan adalah bagian dari suatu konfigurasi kegiatan yang utuh. Kesimpulan-kesimpulan juga diverifikasi selama penelitian berlangsung.

Ketiga proses diatas, merupakan rangkaian kegiatan yang saling menjalin pada saat sebelum, selama dan sesudah pengumpulan data dalam bentuk sejajar sebagai sebuah siklus.

3.3. Desain Penelitian

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 Pencatatan Sipil Kota Bandung dalam menjalankan implementasi administrasi kependudukan khususnya pada program SALAMAN. Serta strategi-strategi apasaja yang dilakukan untuk mengatasi faktor penghambat dalam melaksanakan pelayanan tersebut.

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.

3.4. 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.

3.5. Teknik Analisa 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 *reduction data*, *display data*, dan *conclusion drawing/verification*.

1. Reduksi Data

Sehubungan dengan penelitian implementasi kebijakan pelayanan publik tentang optimalisasi program SALAMAN Peraturan Daerah No. 16 Tahun 2011 Tentang Pelayanan Publik, setelah didapatkan data-data dari beberapa sumber data, selanjutnya peneliti memfokuskan dan memilah data sesuai tujuan penelitian, yaitu data-data terkait kebijakan Peraturan Daerah no 16 tahun 2011 tentang Pelayanan Publik. Bila terdapat data yang dianggap tidak sesuai maka peneliti akan mereduksi data tersebut, atau dipisahkan karena bisa saja data tersebut kemudian masih dibutuhkan.

2. Penyajian Data

Setelah dilakukan reduksi data, peneliti harus menyajikan data. Penyajian data akan memudahkan peneliti untuk memahami apa yang terjadi, dan data akan memudahkan peneliti untuk memahami apa yang terjadi, dan merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan pemahaman sebelumnya. Bila terjadi pertajaman terhadap informasi yang dipilih kemudian akan memungkinkan penarikan suatu

kesimpulan.

Sajian data tersendiri mengacu pada rumusan masalah dalam penelitian. Setelah data-data difokuskan atau direduksi sesuai tujuan, selanjutnya dilakukan penyajian data yang mengacu pada rumusan masalah, yaitu menjelaskan proses Implementasi Kebijakan Pelayanan Publik Tentang Optimalisasi Program SALAMAN Peraturan Daerah no 16 tahun 2011 Tentang Pelayanan Publik Kota Bandung melalui komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi.

3. Menarik Kesimpulan/Verifikasi

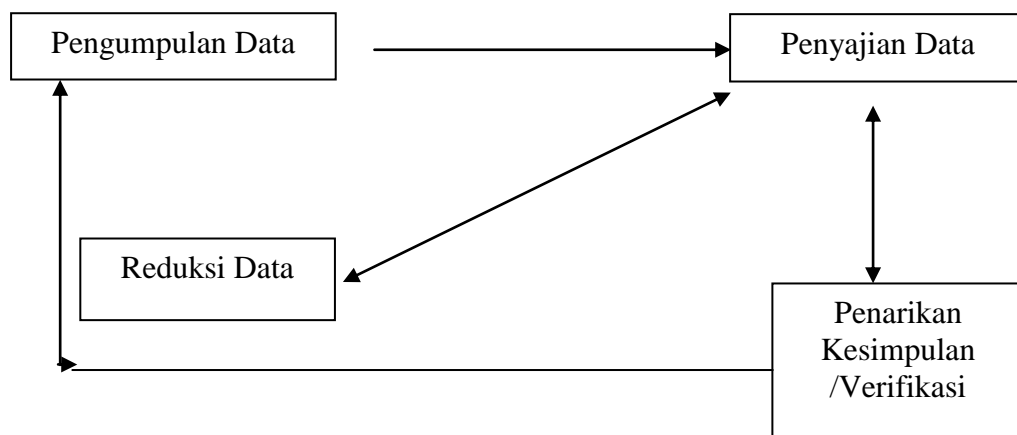
Kesimpulan akan memberikan hasil temuan yang baru, yang memberikan gambaran jelas terkait masalah yang saat diawal penelitian sifatnya masih belum jelas. Dalam penelitian ini penarikan kesimpulan dilakukan setelah keabsahan data tercapai dan dapat dipertanggung jawabkan. Kesimpulan ditarik untuk menjawab rumusan masalah “ Implementasi Kebijakan Pelayanan Publik Tentang Optimalisasi Program SALAMAN Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung”.

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 inter subjektif” 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 3.1 Analisis Data Kualitatif



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

3.6. Teknik Keabsahan Data

Penelitian kualitatif harus mengungkapkan kebenaran yang objektif. Oleh karena itu keabsahan data dalam sebuah penelitian kualitatif sangat diperlukan. Keabsahan data dianggap derajat ketetapan antara data yang terjadi pada obyek penelitian dengan data yang dilaporkan oleh peneliti. Dengan melalui keabsahan

data maka kepercayaan penelitian kualitatif dapat tercapai. Untuk menetapkan keabsahan data dalam penelitian kualitatif diperlukan teknik pemeriksaan data menurut Moelong (2011: 36) terdapat empat kriteria dalam teknik pemeriksaan data, yaitu :

1. Derajat Kepercayaan Data (Uji Kredibilitas)

- a. Triangulasi

Triangulasi merupakan teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap suatu data. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan cara triangulasi sumber yakni dengan membandingkan data hasil wawancara kepada sumber yang berbeda (informan yang berbeda). Data dari beberapa sumber tersebut kemudian dikategorisasikan mana pandangan yang sama, mana pandangan yang berbeda dan mana pandangan yang spesifik.

2. Keteralihan (*Transferability*)

Peneliti mendeskripsikan atau memaparkan data yang telah di peroleh, baik berupa hasil wawancara, hasil dokumentasi maupun observasi secara transparan dan menguraikanya seacara rinci. Pemaparan ini berada pada bab hasil penelitian dan pembahasan. Pemaparan secara keseluruhan data dilakukan agar pembaca dapat benar-benar mengetahui permasalahan yang terjadi terkait dengan penelitian.

3. Kebergantungan (*Depandability*)

Menguji kebergantungan data penelitian dilakukan untuk mengetahui, mengecek dan memastikan hasil penelitian benar atau salah. Guna mengecek apakah hasil penelitian benar atau tidak, maka peneliti mendiskusikan semua data yang diperoleh dengan dosen pembimbing. Setelah itu, baru diadakan seminar.

4. Kepastian (*confirmablity*)

Dalam penelitian kualitatif, menguji kepastian mirip dengan menguji kebergantungan, sehingga pengujinya dapat dilakukan secara bersamaan, kepastian. Kepastian (*comfirmability*) berarti menguji hasil penelitian, dikaitkan dengan proses yang ada dalam penelitian jangan sampai proses tidak ada tetapi hasilnya ada. Derajat dapat tercapai melalui audit atau pemeriksaan yang cermat terhadap seluruh komponen dan proses penelitian serta hasil penelitian. Pemeriksaan dapat dilakukan oleh dosen pembimbing skripsi menyangkut kepastian asal-usul data, penarikan kesimpulan dari data penilaian derajat ketelitian serta telaah terhadap kegiatan peneliti tentang keabsahan data.

3.7.Operasionalisasi Parameter

Untuk menentukan arah penelitian, teori dalam penelitian kualitatif menurut Walizer dan Winer dalam Mushlihin (2013), “Definisi operasional 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 variabel”. 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.

Operasionalisasi penelitian menjabarkan pedoman wawancara penelitian yang berisikan pertanyaan-pertanyaan yang berkaitan dengan penelitian sesuai dengan teori yang digunakan, penelitian ini menggunakan teori dari Charles O. Jones.

Adapun untuk lebih jelasnya mengenai operasional parameter penelitian ini dapat dilihat dari tabel berikut ini :

Tabel 3.2.
Operasionalisasi Parameter

Variabel	Dimensi	Parameter	Narasumber/Informan
Implementasi Kebijakan Jones Dalam (Agustino, 2016: 154-155)	1.Organisasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kesiapan dan jumlah SDM Pelaksana. 2. Adanya Standar Operasional Prosedur dalam pelaksanaan program SALAMAN. 3. Tersedianya sumber daya pelaksana yang kompeten di bidang teknologi. 4. Tersedianya sarana prasarana pendukung. 	<ol style="list-style-type: none"> 1.Aparatur Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung 2. Kepala Dinas 3. Kasi Inovasi 4. Masyarakat 5.Informan Pendukung
	2.Interpretasi (Penafsiran)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki strategi implementasi kebijakan dalam proses pelayanan. 2. Melakukan penyuluhan mengenai program SALAMAN yang mudah dipahami oleh masyarakat 3. Pelaksanaan kebijakan program SALAMAN 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aparatur Dinas 2. Informan Pendukung
	3.Penerapan (Aplikasi)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ketercapaian Program SALAMAN 2. Adanya manfaat dari program SALAMAN. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Dinas 2. Aparatur Dinas 3. Informan Pendukung

		3. Ketersediaan dan tingkat pemanfaatan perangkat lunak aplikasi yang mendukung Program SALAMAN.	
--	--	--	--

3.9.Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi yang dijadikan objek penelitian ini adalah Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung, Jl Ambon No.1, Citarum, Kec. Bandung Wetan, Kota Bandung, Jawa Barat 40115.

Waktu penelitian dimulai pada bulan Desember 2019 sampai dengan Juli 2020 dengan rincian kegiatan sebagai berikut :

1. Persiapan Usulan Penelitian
2. Observasi Awal.
3. Seminar Usulan Penelitian.
4. Penelitian Lapangan.
5. Pengolahan Data.
6. Penelitian Skripsi.
7. Seminar Draft.
8. Sidang Akhir