

BAB III

METODE PENELITIAN

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu (Sugiyono 2006:2). Penelitian sendiri adalah sarana yang digunakan untuk memahami secara mendalam dan ilmiah mengenai suatu masalah yang terjadi. Hal tersebut untuk memperoleh data dan informasi yang relevan dalam penelitian.

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Tujuannya adalah membuat deskripsi, gambaran atau lukisan yang secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki.

Metode penelitian akan lebih terarah bila penelitiannya sesuai dengan pokok permasalahan dan tujuan penelitian karena dengan metode penelitian akan diperoleh data yang valid. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang ditujukan untuk memahami fenomena apa yang dialami oleh subyek penelitian seperti perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa dalam suatu konteks khusus yang alamiah. Menurut Moleong (2005:6) penelitian ini hanya menggambarkan apa adanya tentang suatu variabel, gejala, keadaan dan tidak bermaksud menguji hipotesis.

Metode penelitian kualitatif digunakan dalam suatu penelitian untuk memperoleh suatu gambaran secara kualitatif lebih banyak yang didominasi oleh kata-kata, kalimat ataupun uraian serta jarang menggunakan data angka meskipun tidak menutup kemungkinan ditampilkan tabel atau grafik sebagai pendukung kelengkapan data yang digunakan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian pengetahuan studi kasus yaitu penelitian secara rinci mengenai suatu obyek dalam kurun waktu tertentu. Alasan dipilih metode penelitian ini adalah untuk memahami secara aktual mengenai penyelenggaraan pelayanan publik dokumen kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang

Dapat diketahui penelitian ini merupakan suatu usaha untuk menemukan, mengembangkan serta menguji suatu pengetahuan dan untuk memperoleh fakta-fakta atau prinsip-prinsipyan dilakukan dengan mengumpulkan, mencatat menganalisis data secara sistematis dengan cara metode yang ilmiah. Maka untuk memperoleh hasil yang baik dalam satu penelitian diperlukan pemahaman mengenai jenis penelitian sehingga dapat tercapai tujuan yang diinginkan.

B. Fokus Penelitian

Agar sesuai dengan permasalahan yang ada, peneliti melihat perlu menggunakan fokus penelitian untuk membatasi area atau dokumen penelitian. Pembatasan penelitian ini dianggap perlu karena akan membimbing dan mengarahkan pada penelitian dalam pengumpulan data yang diperlukan dan tidak diperlukan serta data mana yang tidak relevan. Hal ini sesuai dengan sifat

pendekatan deskriptif yang mengikuti pola pemikiran *empirical inductive*, yakni segala sesuatu dalam penelitian ini sangat ditentukan atau tergantung dari hasil pengumpulan data yang mencerminkan keadaan yang sesungguhnya di lapangan (Moloeng, 2000:6), Untuk itu fokus dalam penelitian ini adalah :

1. Penyelenggaraan pelayanan publik dokumen kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang, antara lain:
 - a. Kemampuan pemberi layanan
 - b. Sarana dan prasarana penunjang pelayanan
 - c. Pola pelayanan
 - d. Persyaratan dan prosedur pelayanan publik dokumen kependudukan
 - e. Pelaksanaan layanan
2. Selanjutnya fokus penelitian ini mengarahkan pada menemukan faktor-faktor penghambat dan pendukung penyelenggaraan pelayanan publik dokumen kependudukan

C. Lokasi dan Situs Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat atau wadah dilakukannya suatu penelitian sedangkan situs penelitian adalah objek yang akan dilakukan suatu penelitian. Dalam penelitian ini lokasi penelitian yaitu di Kabupaten Malang. Penulis tertarik memilih Kabupaten Malang sebagai lokasi penelitian didasarkan karena pertimbangan bahwa Kabupaten Malang memiliki wilayah yang sangat luas diantara kota lain di Malang Raya. Sehingga, jumlah penduduk yang mendiami wilayah Kabupaten Malang sangat banyak.

Sedangkan situs penelitian dalam penelitian ini adalah pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malang. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang sebagai ujung tombak terdepan unsur pelayanan kependudukan kepada masyarakat yang sangat penting Mengingat pentingnya pelayanan seharusnya pemerintah Kabupaten Malang dan aparatur Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil pada khususnya memberikan perhatian terhadap tersedianya pelayanan yang berkualitas.

D. Jenis dan Sumber Data

Sumber data dalam penelitian kualitatif adalah sumber-sumber penyedia informasi yang dapat mendukung informasi tentang hal-hal yang menjadi pusat perhatian peneliti. Sedangkan jenis data dapat dibedakan menjadi dua yaitu data primer dan data sekunder.

Adapun jenis data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Data Primer

Sumber data primer adalah data yang diperoleh dari responden yang digunakan dalam penelitian. Dimana untuk mendapatkan data primer ini dilakukan melalui wawancara, observasi dan alat bantu lainnya. Sumber data primer didapatkan langsung dari sumbernya (subyek penelitian) yang langsung berhubungan dengan peneliti dan manapun memberikan informasi.

Dalam penelitian mengenai penyelenggaraan pelayanan publik dokumen kependudukan data primer diperoleh dari :

- a. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malang
- b. Masyarakat pengguna layanan

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang secara tidak langsung dapat memberikan informasi dan pendukung kepada peneliti dimana data tersebut merupakan hasil dari kegiatan orang lain. Dalam hal ini peneliti tidak mengusahakan sendiri pengumpulannya secara langsung. Sumber data sekunder ini antara lain berupa dokumentasi-dokumentasi, catatan-catatan, laporan serta arsip-arsip yang berhubungan dengan fokus penelitian.

Sedangkan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Informan

Salah satu sumber data yang utama dalam penelitian ini adalah informan. Informan sebagai narasumber dalam penelitian ini melingkupi :

- a) Bapak Hendro Wahono, SH selaku Kabid Pelayanan dan Pendaftaran Penduduk
- b) Ibu Yusida Kurniawati, S.Sos. M.si selaku Kasubag Umum dan Kepegawaian

- c) Ibu Disi Sawitri Widowati, SE, ME selaku Kasi Inovasi Pelayanan
- d) Vedo Yohandy selaku Operator data Entry
- e) Ibu Dwi selaku pengguna layanan publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malang
- f) Bapak Slamet selaku pengguna layanan publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malang

2. Dokumen

Dokumen sebagai pendukung dari informasi dan data yang dikelola oleh peneliti yang melingkupi pada arsip-arsip, data-data dan segala bentuk dokumen yang berkaitan dalam penelitian ini. Dokumen tersebut meliputi :

- a) Rencana Strategis (RENSTRA) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang 2016-2021
- b) Standar Operasional Prosedur (SOP) Penerbitan KTP
- c) Standar Operasional Prosedur (SOP) Penerbitan KK
- d) Peraturan Bupati Malang Nomor 38 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil

3. Tempat dan peristiwa

Tempat dan peristiwa dimana tempat serta peristiwa apa yang terjadi dalam upaya optimalisasi pelayanan publik dokumen kependudukan

E. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data kualitatif yang paling independen terhadap semua metode pengumpulan data dan teknik analisis data adalah wawancara secara mendalam, observasi, partisipasi, bahan dokumenter, serta metode-metode baru seperti metode bahan visual dan metode penelusuran bahan internet (Bungin, 2007:107). Untuk dapat menjawab permasalahan dalam penelitian ini, diperlukan adanya data atau informasi yang akurat dari sumber-sumber yang dapat dipercaya. Adapun teknik atau carayang digunakan dalam pengumpulan data atau informasi yang relevan dengan obyek yang diteliti adalah sebagai berikut :

1. Wawancara/ *interview*

Wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil betatap muka antara pewawancara dengan informan atau orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman (*guide*) wawancara, dimana pewawancara dan informan terlibat dalam kehidupan social yang relatif lama (Bungin, 2007:108).

Dalam penelitian ini, wawancara dilakukan dengan pihak-pihak yang terkait dengan upaya optimalisasi penyelenggaraan pelayanan publik dokumen kependudukan antara lain kepala dan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang dengan wawancara kurang lebih dua sampai tiga kali dalam kurun waktu satu minggu dengan lama waktu wawancara kurang lebih satu jam untuk setiap informan yang diperlukan.. Untuk wawancara dengan masyarakat pengguna layanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang dilakukan dua sampai tiga kali dalam seminggu.

2. Observasi

Observasi merupakan pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat secara sistematis kejadian-kejadian yang ada di lapangan. Hal ini membantu peneliti dalam pengumpulan data penelitian melalui pengamatan langsung mengenai fenomena yang terjadi, khususnya berkaitan dengan upaya optimalisasi penyelenggaraan pelayanan publik dokumen kependudukan pada dinas kependudukan dan catatan sipil. Pengamatan yang dilakukan peneliti yaitu pada upaya optimalisasi penyelenggaraan pelayanan publik khususnya ada pelayanan penerbitan kartu tanda penduduk di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malang serta pada masyarakat pengguna layanan. Adapun alat bantu yang digunakan dalam penelitian ini adalah buku catatan yang digunakan untuk mencatat hasil observasi.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah suatu teknik pengumpulan data yang mengambil data dari dokumen, arsip, brosur, majalah, koran dan internet yang sesuai dengan masalah yang diteliti. Penggunaan teknik dokumentasi dimaksudkan untuk pengumpulan data sekunder yang diperoleh dengan cara dan mempelajari berbagai dokumen tertulis (peraturan perundang-undangan, surat keputusan dan ketentuan-ketentuan lain) sebagai bahan referensi dan komparasi. Dokumen-dokumen tersebut tentunya yang berhubungan dengan pelaksanaan kegiatan pelayanan publik yang baik dan benar serta upaya optimalisasi penyelenggaraan pelayanan publik dokumen kependudukan.

Dokumentasi yang dilakukan pada penelitian ini yaitu dengan menggunakan *handphone* untuk merekam dalam penelitian. Dokumentasi yang dilakukan peneliti yaitu foto tentang jalannya pelayanan.

F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan alat bantu yang dipergunakan untuk mengumpulkan dan atau informasi. Dalam suatu penelitian, alat pengambil data atau instrumen menentukan kualitas data yang dapat dikumpulkan dan kualitas itu menentukan kualitas penelitiannya, oleh karena itu dalam suatu penelitian instrument yang digunakan atau dibuat harus cermat. Sugiyanto (2008:222) menjelaskan bahwa dalam penelitian kualitatif, yang menjadi instrument penelitian, yaitu dalam pengumpulan data yang berhubungan dengan topik penelitian adalah penulis itu sendiri. Jadi dalam hal ini penulis merupakan instrumen penelitian, yaitu dalam pengumpulan data yang berhubungan dengan topik penelitian. Selain itu digunakan juga instrumen penelitian sebagai berikut :

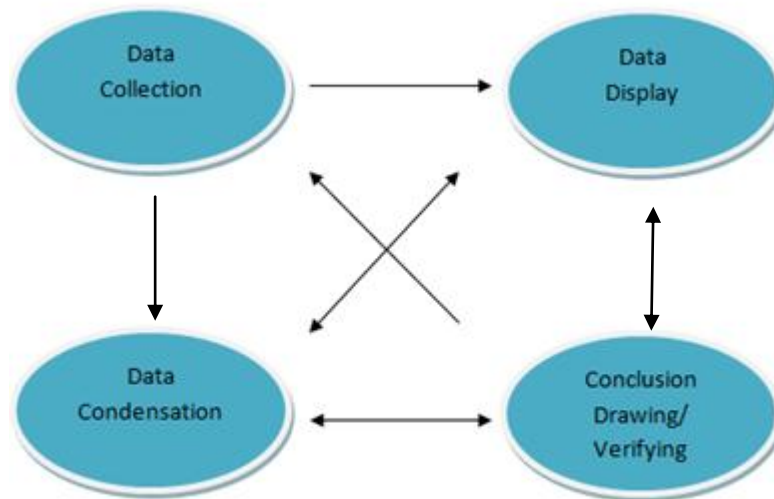
1. Peneliti itu sendiri yaitu peneliti adalah instrumen utama dalam sebuah penelitian kualitatif karena seorang peneliti merupakan perencana, pelaksana pengumpulan data, analisis, penafsiran data dan pada akhirnya ia menjadi pelapor hasil penelitiannya.
2. Pedoman wawancara atau *interview guide* yaitu berupa daftar pertanyaan yang diajukan pada informan untuk memperoleh pemaparan terkait bagaimana upaya optimalisasi penyelenggaraan pelayanan publik khususnya pada layanan penerbitan Kartu Tanda penduduk.

Hal ini berguna dalam mengarahkan peneliti dalam pengumpulan data terutama dalam melakukan wawancara.

3. Perangkat penunjang yang meliputi alat tulis menulis yang digunakan untuk mencatat apa yang didengar, dilihat, dialami dan dipikirkan dalam rangka pengumpulan data di lapangan. Sebagai pelengkap dari catatan lapangan maka penulis juga memanfaatkan perekam suara, agar memudahkan dalam melakukan pengolahan data.

G. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah suatu penyelenggaraan ke dalam suatu pola atau bentuk yang tidak mudah untuk diinterpretasikan. Pada penelitian ini analisa yang digunakan adalah analisa secara deskriptif dengan pendekatan kualitatif maka analisa data diinterpretasikan dengan cara melukiskan hasil penelitian dalam bentuk kata atau kalimat. Sehingga analisa data pada penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Data yang diperoleh dari lapangan kemudian dituangkan dalam bentuk laporan dan uraian. Analisa dalam penelitian kualitatif harus dimulai sejak awal. Data yang diperoleh dari lapangan harus segera dituangkan dalam bentuk tulisan dan analisis. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis dengan model interaktif. Dimana menurut Miles, Huberman dan Saldana (2014), analisis terdiri dari empat alur kegiatan, yaitu pengumpulan data (*data collection*), kondensasi data (*data condensation*), penyajian data serta penarikan kesimpulan. Adapun skema analisis data model interaktif sebagai berikut :



Gambar 2 : Komponen Analisis Data Model Interaktif

Sumber : Miles and Huberman dan Saldana, 2014

1. Pengumpulan Data (*Data Colletion*)

Pengumpulan data yaitu mengumpulkan data yang diperlukan dalam menemukan tujuan dari penelitian sesuai dengan jenis dan sifat data.

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian data adalah proses pengolahan data ke dalam sejumlah kategori yang sesuai, yang akhirnya akan memudahkan dalam rangka menuturkan, menyimpulkan dan menginterpertasikan data. Selain itu, penyajian data juga berfungsi sebagai daftar yang bias secara cepat mennjukkan cakupan data yang telah dikumpulkan. Penyajian data dalam penelitian ini memuat beberapa gambaran umum dari pelaksanaan kegiatan pelayanan publik dokumen kependudukan dan

catatan sipil secara baik dan benar serta dampak dari kebijakan otonomi daerah terhadap pelayanan publik tersebut.

3. Kondensasi Data (*Data Condensation*)

Merujuk pada proses pemilihan menyederhanakan, memfokuskan dan mengabstraka secara umum adalah sekumpulan informasi tersusun yang member kemungkinan untuk menarik kesimpulan dan pengambilan tindakan. Bentuk penyajiannya dapat berupa teks, naratif, matriks, grafik, jaringan dan bagan. Tujuannya adalah untuk memudahkan membaca dan menarik kesimpulan.

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

Penarikan kesimpulan merupakan tahapan terakhir dalam analisis data interaktif. Yaitu data yang telah dikumpulkan kemudian direduksi untuk memilih-milih data yang perlu dan membuang data yang tidak perlu untuk mempertajam agar lebih terarah, kemudian dilakukan kondensasi data untuk menyederhanakan sehingga dapat ditarik kesimpulan.

H. Keabsahan Data

Untuk memeriksa keabsahan data data penelitian kualitatif terdapat validitas dan reliabilitas. Pada pengertian yang lebih luas realibilitas dan validitas merujuk pada masalah kualitas dan ketepatan metode yang digunakan untuk melaksanakan proyek penelitian. Kualitas data dan ketepatan metode yang

digunakan untuk melaksanakan penelitian sangatlah penting khususnya dalam penelitian ilmu-ilmu sosial karena pendekatan filosofis dan metodologis yang berbeda terhadap studi aktivitas manusia.

Upaya untuk menjaga keabsahan data dalam penelitian adalah melalui langkah-langkah sebagai berikut (Sugiyono, 2010:270-276) :

1. Perpanjangan pengamatan

Peneliti dalam penelitian ini apabila data yang didapatkan belum terpenuhi, peneliti bisa kembali lagi ke lapangan untuk melakukan pengamatan untuk melakukan pengamatan untuk mengetahui kebenaran data yang telah diperoleh maupun untuk menentukan data-data yang baru dilapangan.

2. Triangulasi

Pengecekan data dari berbagai sumber baik data yang ada di pemerintahan maupu di masyarakat dengan berbagai cara seperti wawancara, observasi dan dokumentasi.

3. Menggunakan bahan referensi

Bahan referensi yang dimaksud adalah adanya pendukung untuk membuktikan data yang telah ditemukan oleh peneliti. Sebagai contoh, data hasil wawancara perlu didukung dengan adanya rekaman wawancara.