

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian dilakukan untuk mengetahui permasalahan yang akan diteliti dengan melakukan pembuktian melalui metode penelitian. Definisi penelitian kualitatif menurut Bogdan dan Taylor (dalam Moleong, 2014:4), penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang yang berperilaku yang dapat diamati. Menurut Nazir (2003: 54), tujuan metode deskriptif ini adalah untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta secara hubungan anatar fenomena yang diselidiki. Berdasarkan definisi diatas, dapat disimpulkan bahwa penelitian deskriptif merupakan suatu metode penelitian dimana hasil penelitiannya ditekankan untuk memberikan gambaran secara objektif tentang keadaan sebenarnya dari objek yang diteliti.

Penelitian kualitatif menganggap bahwa realitas adalah bentukan pikiran manusia. Segala sesuatu yang melibatkan manusia akan bersifat kompleks dan multidimensi, apalagi jika melibatkan sekelompok orang dengan interaksi yang dilakukan kelompok tersebut. Kompleksitas tersebut akan sangat sulit diukur dan diresukdi ke dalam angka-angka statistik. Data statistik hanyalah satu sisi kompleksitas atau dimensi, masih banyak sisi pada realitas yang harus dipahami. Peneliti menjadi bagian dari realitas tersebut sehingga sulit menjaga objektivitas

absolut. Hasil akhir yang ingin dicapai oleh penelitian kualitatif adalah berusaha memahami kompleksitas fenomena yang diteliti. Peneliti berusaha mengintrepentasikan dan kemudian melaporkan suatu fenomena. Pemahaman dari peneliti dan para pelaku diharapkan akan saling melengkapi dan mampu menjelaskan kompleksitas fenomena yang diamati. Pada penelitian kualitatif, proses penelitian lebih fleksibel yang artinya langkah selanjutnya akan ditentukan oleh temuan selama proses penelitian.

Bedasarkan pendapat diatas, maka penulis beranggapan bahwa penggunaan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif dianggap paling tepat untuk menunjang permasalahan secara mendalam yang sesuai dengan permasalahan dan tujuan penelitian, dimana pada penelitian ini akan memaparkan penilaian kinerja unit pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang. Hasil kegiatan penelitian kualitatif ini juga akan diketahui bagaimana pelaksanaan dan kinerja dari unit pelayanan publik dalam hal memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang terjadi dilapangan.

B. Fokus Penelitian

Fokus penelitian dimaksudkan untuk membatasi studi, dengan membatasi studi maka akan mempermudah peneliti dalam menentukan subjek yang berkaitan dengan penelitian yang akan menjadi pokok permasalahan awal untuk diteliti, selanjutnya penetapan fokus penelitian berfungsi untuk memenuhi kriteria suatu informasi yang diperoleh dilapangan. Dengan arahan dari fokus penelitian, peneliti akan mengetahui data mana dan data tentang apa yang perlu dikumpulkan serta data yang tidak relevan yang nantinya tidak perlu dimasukkan kedalam data

yang sedang dikumpulkan. Dengan adanya fokus penelitian ini juga akan mempermudah dalam mengolah data dan menarik kesimpulan. Adapun fokus penelitian yang akan diteliti pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penilaian kinerja unit pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang (Berdasarkan instrumen penilaian kinerja unit pelayanan publik sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia nomor 38 tahun 2012 yaitu):
 - a. Visi, misi, dan motto pelayanan
 - b. Standar pelayanan dan maklumat pelayanan
 - c. Sistem, mekanisme, dan prosedur
 - d. Sumber daya manusia
 - e. Sarana dan prasarana pelayanan
 - f. Penanganan pengaduan
 - g. Indeks kepuasan masyarakat
 - h. Sistem informasi pelayanan publik
 - i. Produktivitas dalam pencapaian target pelayanan
2. Faktor pendukung dan faktor penghambat yang mempengaruhi penilaian kinerja unit pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang.
 - A. Faktor pendukung, yang terdiri dari:
 - a. Faktor pendukung internal, yaitu:

1. Sikap atasan atau pemimpin yang memberi contoh yang baik terhadap bawahannya,
 2. Sikap para pegawai dalam melaksanakan tugas,
 3. Kondisi lingkungan kerja yang memadai dan nyaman.
- b. Faktor pendukung eksternal yaitu, tingkat kesadaran masyarakat dalam menggunakan pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil.
- B. Faktor Penghambat, yang terdiri dari:
- a. Faktor penghambat internal yaitu, belum optimalnya pelayanan yang diberikan.
 - b. Faktor penghambat eksternal yaitu, kinerja individu.

C. Lokasi dan Situs Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat dimana peneliti akan melakukan sebuah penelitian. Ditetapkannya lokasi penelitian maka akan lebih mudah untuk mengetahui tempat penelitian dilaksanakan. Berdasarkan lokasi penelitian ini, maka peneliti dapat memperoleh data dan informasi yang berkaitan dengan masalah dan fokus dari penelitian yang telah ditentukan. Pada penelitian ini, peneliti mengambil lokasi pada wilayah kota Malang, karena kota Malang merupakan kota terbesar kedua di provinsi Jawa Timur dengan jumlah penduduk sebanyak 902.568 jiwa pada bulan November tahun 2017 (sumber: <http://dispendukcapil.malangkota.go.id/>).

Dengan jumlah penduduk yang besar tersebut maka kegiatan pelayanan publik khususnya pada pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil

menjadi suatu kegiatan pelayanan publik yang penting untuk dilaksanakan dengan sebaik mungkin. Alasan lainnya peneliti memilih lokasi penelitian ini karena kegiatan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Organisasi Perangkat Daerah (ODP) pada Kota Malang memiliki kualitas kinerja yang baik jika dibandingkan dengan kota lainya di Jawa Timur. Selanjutnya, situs penelitian adalah tempat yang menunjukkan dimana sebenarnya peneliti melakukan penelitian guna memperoleh data maupun informasi yang valid, akurat, empiris dan benar-benar dibutuhkan. Situs dalam penelitian ini adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang.

D. Sumber Data

Sumber data pada penelitian ini menjadi subjek dimana data dapat diperoleh selama proses penelitian. Menurut Lofland dan Lofland (dalam Moleong, 2014: 157), sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata, tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen, foto, dan statistik. Sumber data merupakan asal data yang didapatkan sehingga hasil dari sumber data tersebut dapat menjadi informasi yang akurat sehingga berguna sebagai pedoman penelitian. Adapun sumber data pada penelitian ini ialah:

a. Data Primer

Sumber data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari kelompok sasaran di tempat penelitian. Data tersebut diperoleh melalui informan yang berhubungan dengan fokus penelitian. Pada penelitian ini informan yang terkait adalah Kepala Bagian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kepala Seksi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil,

dan Masyarakat pengguna layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang mendukung data primer, dapat berupa catatan-catatan resmi, laporan-laporan, dokumen penting (Renstra, Rencana Kinerja Tahunan, Laporan Kinerja Tahunan, SOP Pelayanan, dan hasil Survey Kepuasan Masyarakat), karya tulis ilmiah, makalah, serta pendukung lainnya yang terkait dengan permasalahan penelitian. Data sekunder tersebut digunakan terkait proses pengumpulan informasi untuk mendukung informasi primer yang diperoleh dari observasi langsung ke lapangan.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara yang digunakan dalam memperoleh data yang dilakukan oleh peneliti. Pada proses pengumpulan data diharapkan akan memperoleh data yang dapat memecahkan dan menjawab masalah yang ada terkait dengan penelitian. Adapaun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Wawancara

Menurut Esterberg (dalam Sugiyono, 2015), wawancara adalah merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Selanjutnya ia mengemukakan beberapa bentuk wawancara, yaitu

wawancara terstruktur, wawancara semi terstruktur, dan wawancara tidak terstruktur.

Pada penelitian ini peneliti menggunakan bentuk wawancara semiterstruktur. Jenis wawancara ini pelaksanaannya lebih bebas bila dibandingkan dengan wawancara terstruktur. Tujuan dari wawancara jenis ini adalah untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka, dimana pihak yang diajak wawancara diminta pendapat, dan ide-idenya. Pada wawancara terkait penelitian ini yang menjadi narasumber ialah pegawai yang menjabat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil diantaranya Kepala Bagian dan Kepala Seksi

2. Observasi

Nasution (dalam Sugiyono, 2015) menyatakan bahwa, observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan. Para ilmuan hanya dapat bekerja berdasarkan data yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh melalui observasi. Data tersebut dikumpulkan dan seiring dengan bantuan berbagai alat yang canggih, sehingga benda-benda yang sangat kecil maupun sangat jauh dapat diobservasi dengan jelas. Observasi merupakan kegiatan menggali data untuk mengambil suatu kesimpulan dengan mengamati suatu objek yang telah ditentukan pada penelitian. Sehingga peneliti dapat mencatat, menganalisis, dan membuat kesimpulan tentang penilaian kinerja unit pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang.

3. Dokumen

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan, biografi, peraturan, dan kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar, misalnya foto, sketsa, dll. Dan dokumen berbentuk karya misalnya karya seni, berupa gambar, film, patung, dll. Pengumpulan data dengan dokumentasi merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif. Dokumen yang digunakan pada penelitian ini seperti hasil Survei Kepuasan Masyarakat, hasil laporan kinerja tahunan, dokumen rencana strategis dan dokumen rencana kinerja tahunan.

F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat yang digunakan dalam mengumpulkan atau memperoleh data untuk mencapai tujuan dalam penelitian. Instrumen dalam penelitian kualitatif adalah peneliti itu sendiri. Oleh karena itu peneliti sebagai instrumen juga harus “divalidasi” seberapa jauh peneliti kualitatif siap melakukan penelitian selanjutnya terjun ke lapangan. Validasi terhadap peneliti sebagai instrumen meliputi validasi terhadap pemahaman metode penelitian kualitatif, penguasaan wawasan terhadap bidang yang diteliti, kesiapan peneliti untuk memasuki obyek penelitian, baik secara akademik maupun logistik. Yang melakukan validasi adalah peneliti sendiri, melalui evaluasi seberapa jauh memahami penelitian kualitatif, penguasaan teori dan wawasan yang berkaitan

dengan apa yang diteliti, dan kesiapan memasuki lapangan. Peneliti kualitatif sebagai *human instrument*, berfungsi menetapkan fokus penelitian, memilih informan sebagai sumber data, melakukan pengumpulan data, menilai kualitas data, analisis data, menafsirkan data, dan membuat kesimpulan atas semuanya.

G. Analisis Data

Analisis data kualitatif menurut Bogdan dan Biklen (dalam Molelong, 2014:248) 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.

Pada penelitian ini menggunakan analisis data kualitatif dari Miles, Huberman dan Saldana (2014:31-33) yang terdiri dari tahapan yaitu: kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

1. Pengumpulan Data (*Data Collection*)

Pengumpulan data merupakan proses yang dilakukan sebelum penelitian, pada saat penelitian, bahkan saat akhir penelitian. Peneliti menggunakan tiga teknik yaitu: wawancara, observasi, dan dokumentasi.

2. Kondensasi Data (*Data Condensation*)

Kondensasi data merujuk pada proses memilih, menyederhanakan, mengabstrakkan, dan atau mentransformasikan data yang mendekati keseluruhan bagian dari catatan-catatan lapangan secara tertulis, transkrip wawancara, dokumen-dokumen, dan materi-materi empiris lainnya.

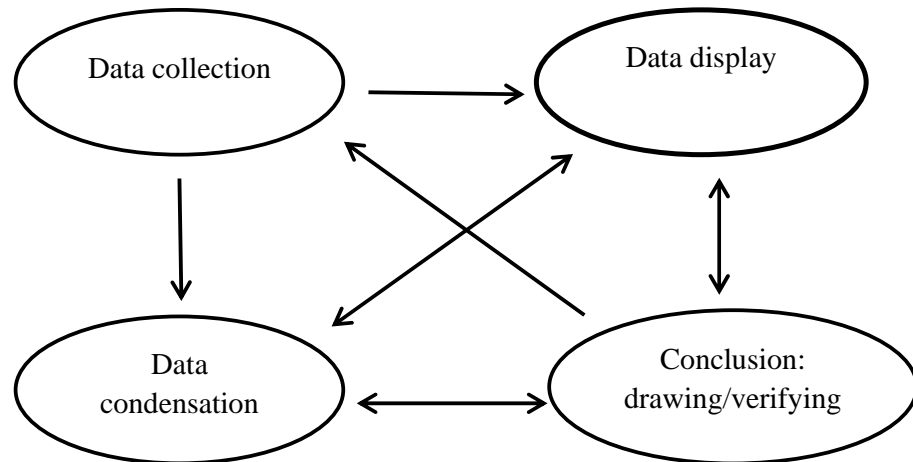
3. Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian data adalah sebuah pengorganisasian, penyatuan dari informasi yang memungkinkan penyimpulan dan aksi. Penyajian data membantu dalam memahami apa yang terjadi dan untuk melakukan sesuatu, termasuk analisis yang lebih mendalam atau mengambil aksi berdasarkan pemahaman.

4. Penarikan Kesimpulan/ Verifikasi (*Conclusions Drawing and verifying*)

Selanjutnya penarikan kesimpulan dan verifikasi. Dari permulaan pengumpulan data, seorang penganalisis kualitatif mulai mencari arti benda-benda, mencatat keteraturan penjelasan, konfigurasi-konfigurasi yang mungkin, sebab-akibat, dan prosesi. Kesimpulan-kesimpulan “final” mungkin tidak muncul sampai pengumpulan data berakhir, tergantung pada besarnya kumpulan-kumpulan catatan lapangan, pengkodeannya, penyimpanan, dan metode pencarian ulang yang digunakan, kecakapan peneliti, dan tuntutan-tuntutan pemberi dana.

Komponen-komponen tersebut yaitu kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi saling terkait sebelum, selama, dan setelah pengumpulan data dalam bentuk paralel. Keterkaitan komponen tersebut dijelaskan dalam gambar sesuai dengan berikut:



Gambar 2 : Model Analisis data kualitatif

Sumber : Miles, Huberman, dan Saldana (2014:31-33)

H. Keabsahan Data

Pada setiap penelitian diperlukan adanya keabsahan data agar hasil dari penelitian yang telah dilakukan dapat dipertanggungjawabkan. Untuk menetapkan keabsahan data diperlukan teknik pemeriksaan. Pelaksanaan teknik pemeriksaan didasarkan atas sejumlah kriteria tertentu. Menurut Sugiyono (2015: 121), ada empat kriteria yang digunakan dalam pemeriksaan atau uji keabsahan data, yaitu:

1. Uji Kredibilitas

Terdapat berbagai macam cara pengujian kredibilitas data atau kepercayaan terhadap data hasil penelitian data kualitatif antara lain dilakukan dengan perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan dalam penelitian, triangulasi yang merupakan teknik pemeriksaan keabsahan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Adapun bentuk triangulasi yaitu triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan triangulasi waktu. Selanjutnya

cara pengujian kredibilitas data adalah diskusi, analisis kasus negatif, dan pengecekan data yang diperoleh peneliti kepada pemberi data.

2. Uji Transferability

Transferability merupakan validitas eksternal dalam penelitian kualitatif. Validitas eksternal menunjukkan derajat kepercayaan atau dapat diterapkannya hasil penelitian ke populasi dimana sampel tersebut diambil.

3. Uji Depenability

Dalam penelitian kualitatif, *depeaability* disebut reabilitas. Suatu penelitian yang riabel adalah apabila orang lain dapat mengulangi atau mereplikasi proses penelitian tersebut. Uji *depenability* dilakukan dengan melakukakn audit terhadap kelesuruhan proses penelitian. Sering terjadi peneliti tidak melakukan proses penelitian ke lapangan, tetapi bisa memberikan data. Kalau proses penelitian tidak dilakukakan tetapi datanya ada, maka penelitian tersebut tidak reliabel atau *dependable*.

4. Uji Konfirmability

Pengujian *konfirmability* dalam penelitian kualitatif disebut dengan uji obyektivitas penelitian. Penelitian dikatakan objektif bila hasil penelitian telah disepakati banyak orang. Uji *konfirmability* mirip dengan uji *dependability*, sehingga pengujiannya dapat dilakukan bersamaan. Menguji *konfirmability* berarti menguji hasil penelitian, dikaitkan dengan proses yang dilakukan. Bila hasil penelitian merupakan fungsi dari proses penelitian yang dilakukan, maka penelitian tersebut telah memenuhi standar *konfirmability*.