

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Metode kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk menggambarkan fakta serta keterangan-keterangan yang ada di lapangan, sedangkan deskriptif ialah sifat data penelitian kualitatif yang wujud datanya berupa deskripsi objek penelitian yaitu kata-kata, gambar, dan angka-angka yang tidak dihasilkan melalui pengolahan statistika. Dengan menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif, penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan mengenai kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dindukcapil) Kabupaten sorong selatan.

1) Sumber Penelitian

Sumber penelitian adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten sorong selatan. Pemilihan Dinas Capil sebagai subjek penelitian berdasarkan judul penelitian dan juga Dinas Capil sebagai instansi teknis daerah yang bagus dalam proses penyelenggaraan pelayanan kependudukan.

3.2 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten sorong selatan yang beralamat di Kompleks gedung putih, lapangan sepak bola trinati teminabuan kabupaten sorong selatan.

3.3 Waktu Penelitian

Waktu penelitian dilaksanakan selama kurang lebih 1 bulan (satu bulan) mei sampai juni 2024, di kabupaten sorong selatan.

3.4 Fokus penelitian

Menurut Moleong (2014:97) fokus penelitian merupakan inti yang didapatkan dari pengalaman peneliti atau melalui pengetahuan yang diperoleh dari studi kepustakaan ilmiah. Penelitian ini berfokus (DISDUKCAPIL) Kabupaten sorong selatan yang belum memberikan layanan yang sesuai dengan harapan dan keinginan masyarakat. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk meneliti dan

menganalisis tentang “*Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten sorong selatan*”

3.5 Subyek penelitian

Subyek/sampel/sumber data yaitu narasumber atau informan penelitian. Subjek penelitian ditentukan menggunakan teknik *purposive sampling* dan *snowball sampling*. Teknik *purposive sampling* ialah teknik pengambilan sampel dengan pertimbangan informan terpilih dianggap paling tahu tentang objek yang diteliti, sedangkan teknik *snowball sampling* dilakukan dengan menambah nara sumber penelitian guna mendapatkan data yang memuaskan.

Melalui teknik *purposive sampling* diperoleh informan utama yaitu Sekertaris Dinas Dindukcapil Kabupaten Sorong Selatan sebagai pegawai yang dianggap paling mengetahui dan memahami penyelenggaraan kegiatan pelayanan di Dindukcapil Kabupaten Sorong Selatan. Sementara melalui teknik *snowball sampling* diperoleh informan pendukung yaitu dua orang pegawai bidang pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil serta tiga orang masyarakat sebagai pengguna layanan yang dianggap mampu memberikan informasi terkait dengan kualitas pelayanan publik di Dindukcapil Kabupaten Sorong Selatan.

3.6 Informan Penelitian

Penentuan informan penelitian dilakukan dengan cara *purposive sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel dengan sengaja dengan pertimbangan tertentu. Informan dalam penelitian kualitatif yaitu orang yang memahami dan memberikan informasi tentang objek penelitian. Informan yang dipilih harus memiliki kriteria-kriteria agar informasi yang didapatkan bermanfaat untuk penelitian yang dilakukan. Adapun informan dalam penelitian ini meliputi:

Tabel 3.6.1 informan penelitian

No	Subjek Penelitian	Jumlah
1	Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk	1
2	Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil	1
3	Bidang Seksi Sistem Informasi administrasi kependudukan	1
4	Seksi pendataan penduduk	1
3	Masyarakat	4

4	Jumlah	8 informan
---	---------------	------------

3.6.1. Sumber: DINDUKCAPIL Kabupaten sorong selatan 2024

3.7 Sumber Data Dan Teknik Pengumpulan Data

3.7.1 Sumber Data

Dalam penelitian ini, data yang akan diperoleh melalui dua sumber,yaitu:

a. Data Primer

Data yang diperoleh langsung dari informan, dengan memaknai teknik pengumpulan data berupa interview (wawancara), serta melakukan observasi (pengamatan langsung di lapangan).

b. Data sekunder

Data yang diperoleh dari dokumen-dokumen, catatan-catatan, arsip-arsip resmi,serta literature lainnya yang relevan dalam melengkapi data primer penelitian.

3.7.2 Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara wawancara dan penyebaran angket atau *Quesioner* yaitu dengan daftar pertanyaan yang tersusun secara sistematis dengan pilihan jawaban yang tersedia yang di ajukan kepada masyarakat dengan tujuan untuk mengukur persepsi responden dengan menggunakan 3 angka penelitian yaitu: sangat baik (1), baik (2), dan kurang baik (3).

3.7.3 Teknik Analisis Data

Di dalam menganalisis data penelitian ini, penulis menggunakan analisa data dengan metode deskriptif, yaitu data yang di peroleh dari masyarakat Public yang melakukan Pelayanan Administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten sorong selatan kemudian dikelompokan dan disusun menurut sub pembahasan dan kemudian disajikan dalam bentuk tabel serta di olah dan di perbandingkan dengan teori yang mendukung Pembahasan.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini dibagi menjadi beberapa tahapan, yaitu:

1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data adalah bentuk analisis yang dilakukan dengan cara merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada permasalahan yang penting, dicari tema dan polanya. Adanya proses reduksi ini diharapkan dapat menjadikan data yang lebih tajam dan jelas, sehingga memudahkan tahapan analisis data selanjutnya.

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian data merupakan upaya penyusunan sekumpulan informasi sehingga mudah untuk dipahami. Penyajian ini dapat dilakukan dalam bentuk tabel, grafik, pie chart, pictogram, dan sejenisnya.

3. Penarikan Kesimpulan (*Conclusion Drawing*)

Pada penarikan kesimpulan, peneliti dari awal mengumpulkan data dan mencari arti data yang di kumpulkan, setelah data disajikan. Peneliti dapat memberikan makna, tafsiran, argumen membandingkan data dan mencari hubungan antara satu komponen dengan komponen lain.