

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis penelitian**

Metode penelitian ini adalah menggunakan metode penelitian kualitatif, dengan melalui metode penelitian ini penulis berharap menjawab masalah-masalah yang sedang diteliti. berdasarkan pendekatan dan jenis data yang digunakan, penelitian ini termasuk ke dalam penelitian kualitatif sehingga akan menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata. sementara itu, metode kualitatif lebih menekankan pada pengamatan fenomena dan lebih meneliti ke subtansi makna dari fenomena tersebut. Analisis dan ketajaman penelitian kualitatif sangat terpengaruh pada kekuatan kata dan kalimat yang digunakan. menurut Basri (2014) menyimpulkan bahwa fokus dari penelitian kualitatif adalah pada prosesnya dan pemaknaan hasilnya. perhatian penelitian kualitatif lebih tertuju pada elemen manusia, objek, dan institusi, serta hubungan atau interaksi di antara elemen-elemen tersebut, dalam upaya memahami suatu peristiwa, perilaku, atau fenomena (Mohamed, Abdul Majid & Ahmad, 2010).

Menurut Strauss dan Corbin dalam Creswell, J. (1998:24), yang dimaksud dengan penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang tidak dicapai (diperoleh) dengan menggunakan prosedur-prosedur statistik atau cara-cara lain dari penelitian kuantitatif (pengukuran). penelitian kualitatif secara umum dapat digunakan untuk penelitian tentang kehidupan masyarakat, sejarah, tingkah laku,

fungsionalisasi organisasi, aktifitas sosial dan hal yang lainnya. Penelitian kualitatif dari sisi definisi lainnya dikemukakan bahwa hal itu merupakan penelitian yang memanfaatkan wawancara terbuka untuk menelaah dan memahami sikap, pandangan, perasaan dan perilaku individu atau sekelompok orang dalam penelitian ini, penulis menggunakan jenis penelitian kualitatif yang bertujuan untuk melihat kondisi suatu subjek yang sedang diteliti secara Alamiah. dalam hal ini penelitian yang akan penulis lakukan adalah pengamatan kinerja pegawai pegawai kantor duk capi dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat di kabupaten keerom.

### **3.2 Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian adalah tempat dimana peneliti memperoleh informasi mengenai data yang diperlukan. pemilihan lokasi didasarkan pertimbangan kemenarikan, keunikan, dan kesesuaian topik yang dipilih penelitian ini dilaksanakan di kabupaten keerom.

### **3.3 Fokus Penelitian**

Fokus penelitian ini yaitu pelayanan e-KTP pada kantor dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten keerom. Penerapan dalam pelayanan e-KTP meliputi sistem, informasi, layanan yaitu:

#### **1. Sistem**

Sistem yaitu mengelola serangkaian aktivitas yang berhubungan dengan data dan informasi yang digunakan untuk memberikan pelayanan e-KTP yang dilakukan pemerintah dinas kependudukan dan

catatan sipili kabupaten gowa kepada publik. sistem yang dimaksud terdiri atas input, proses dan output. penerapan pelayanan e-KTP pelayanan e-KTP yang optimal sistem informasi layanan sistem yang digunakan dalam pelayanan e-KTP bahwa setiap kegiatan pengurusan e-KTP harus melalui sistem kerja yang telah diterapkan yaitu semua data dan informasi harus diinput kemudian diproses untuk menghasilkan output. bentuk sistem dari dalam pelayanan e-KTP dilihat dari input setiap orang atau kelompok orang yang mau mendapatkan KTP harus menginput data dan informasi yang berkaitan dengan identitasnya, kemudian diproses sesuai dengan prosedur dan mekanisme pengurusan KTP pada database yang tersedia, setelah diproses diperoleh output berupa cetakan kartu tanda penduduk elektronik (e-KTP) yang berlaku seumur hidup.

## 2. Informasi

Informasi yaitu hasil dari pengolahan berbagai info yang bermakna untuk digunakan sebagai sandaran pengambilan keputusan. informasi yang dimaksud meliputi informasi objektif, subjektif dan general. Objektif yaitu kebutuhan seseorang atas informasi yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan yang diharapkan. contoh, membutuhkan informasi pengurusan KTP untuk mendapatkan KTP nasional; Subjektif yaitu kebutuhan informasi yang disadari oleh setiap orang sebagai prasyarat untuk mencapai tujuan yang diharapkan. contoh, membutuhkan informasi pengurusan KTP agar terdaftar sebagai

penduduk di satu tempat; general yaitu kebutuhan informasi yang disadari oleh seseorang yang harus dimiliki dalam memudahkan tujuan yang diharapkan. contoh, setiap warga negara harus memiliki KTP

### 3. Layanan

Layanan yaitu proses pemenuhan kebutuhan dan kepuasan dari aktivitas yang langsung dirasakan atau dialami oleh publik. layanan yang dimaksud meliputi kualitas interaksi, kualitas lingkungan fisik dan kualitas hasil.

Kaitan penerapan layanan ini penting pada penerapan dalam pelayanan e-KTP. publik yang melakukan pengurusan e-KTP perlu mendapatkan kualitas layanan interaksi yaitu pelayanan antara pihak pegawai dengan publik (interaksi provider dengan publik), memberikan kualitas layanan lingkungan fisik yaitu menyediakan infrastruktur layanan, Alat dan perlengkapan layanan yang menunjang kelancaran dan aksesibilitas. selanjutnya memberikan kualitas layanan hasil yaitu memberikan layanan dengan cepat, mudah, dan Ekonomis dalam melakukan pengurusan e-KTP. intinya layanan yang diterapkan pada penerapan dalam pelayanan e-KTP berorientasi pada kualitas layanan interaksi, lingkungan fisik dan hasil, sehingga pihak birokrasi dengan mudah memberikan pelayanan yang terbaik sesuai kualitas yang dipenuhi untuk kepuasan public.

### **3.4.Subyek Penelitian**

Subjek penelitian menurut Suharsimi Arikonto tahun (2016: 26) memberi batasan subjek penelitian sebagai benda, hal atau orang tempat data untuk variable penelitian melekat, dan yang di permasalahan. Dalam sebuah penelitian, subjek penelitian mempunyai peran yang sangat strategis karena pada subjek penelitian, itulah data tentang variabel yang penelitian amati.

Pada penelitian kualitatif responden atau subjek penelitian disebut dengan istilah informan, yaitu orang memberi informasi tentang data yang diinginkan peneliti berkaitan dengan penelitian yang sedang dilaksanakan. Adapun subjek dalam penelitian ini adalah informan kunci, yaitu kepala dinas, sekretaris dinas, kabab, staf dan masyarakat yang mengurus E-KTP.

### **3.5.Pemilihan Informan Penelitian**

Informan (narasumber) penelitian adalah seseorang yang, karena memiliki informasi (data) banyak mengenai objek yang sedang diteliti, dimintai informasi mengenai objek penelitian tersebut. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan informan untuk menjawab dan memberikan informasi kepada peneliti. Informan memiliki nilai-nilai dan motifnya sendiri. Bukan tidak mungkin akan terdapat pertentangan nilai, ataupun pertentangan maksud dan tujuan antara informan dengan peneliti Pada penelitian ini, teknik penentuan informan yang dilakukan oleh peneliti adalah teknik *purposive sampling*. Menurut Sugiyono dalam buku *Memahami Penelitian Kualitatif* (2012:54) dimana *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.

Pemilihan informan didasari pertimbangan bahwa informan dianggap peneliti paling mengetahui mengenai permasalahan yang akan diteliti saat ini. Hal ini dikarenakan bahwa informan tersebut memiliki keterkaitan yang besar terhadap masalah yang akan diteliti. Sedangkan Informan pendukung, hanya sebagai pelengkap untuk mendapatkan informasi dalam penelitian ini. Kriteria dari informan yang dipilih yaitu memiliki kriteria yang berdasarkan ketentuan yang telah peneliti tentukan untuk kemudian dipertimbangkan oleh peneliti, sesuai dengan keterkaitan mereka dengan penelitian ini.

Dalam penelitian ini yang menjadi informan penelitian adalah orang-orang pilihan peneliti yang dianggap terbaik dalam memberikan informasi yang dibutuhkan kepada peneliti. Berikut adalah daftar nama informan, yang akan dimintai informasi oleh peneliti:

1. Kepala Dinas bapak piter gusbager, s.hut.,mup.
2. Sekretaris Dinas. bapak nelson,w rumbiak.spd
3. Kabag. Bapak adolof way s.sos
4. Staf. Ibu minggu rumbe, s.sos
5. Masyarakat 1. Manu

2 apom

### **3.6.Sumber Data Dan Teknik Pengumpulan Data**

#### **1. Sumber Data**

Sumber data penelitian ini ada dua yang terdiri atas data primer dan data sekunder, sebagai berikut:

1. Data primer yaitu data yang diperoleh secara langsung dari lapangan melalui wawancara secara langsung dan terbuka terhadap informan yang dianggap paling mengetahui masalah yang ingin dikaji dan sesuai dengan keperluan data.
2. Data sekunder yaitu data yang diperoleh secara tidak langsung dan didapat dari sumber pendukung seperti dari buku, jurnal, undang-undang, serta dokumen lainnya yang berkaitan dengan penelitian.

#### **2. Teknik Pengumpulan Data**

Menurut Catherine Marshall dan Gretchen yang dikutip oleh Andi Prastowo (2010) menjelaskan bahwa, metode-metode utama yang digunakan oleh para peneliti kualitatif untuk mengumpulkan data dalam penelitiannya adalah menggunakan pengamatan partisipatif, wawancara mendalam, dan penelitian dokumen. adapun metode pengumpulan data data sebagai berikut:

##### **a) Observasi**

Observasi yang dilakukan untuk bahan penelitian, harus dilakukan dengan ketelitian dan kecermatan dalam rangka memperoleh data penelitian. praktik observasi melibatkan pengerahan beberapa indera peneliti, terutama penglihatan dan pendengaran untuk

menangkap fenomena di sekitar yang bisa dijadikan data. menurut Riyanto (2010) observasi merupakan metode pengumpulan data yang menggunakan pengamatan secara langsung maupun tidak langsung. disisi lain teknik observasi digunakan sebagai penelitian yang berkenaan dengan perilaku, gejala alam dan juga proses kerja

b) Wawancara

Menurut buku metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D Sugiyono (2012) menjelaskan bahwa, wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah responden sedikit atau kecil. adapun wawancara merupakan suatu metode pengumpulan data yang berupa pertemuan dua orang atau lebih secara langsung untuk bertukar informasi dan ide dengan tanya jawab secara lisan sehingga dapat dibangun makna dalam suatu topic tertentu. selain itu wawancara bisa dikatakan juga sebagai kegiatan mencari data secara mendalam melalui proses percakapan yang direkam oleh penulis dengan informan kunci maupun informan tambahan.



c) Dokumentasi

Menurut Guba dan Lincoln dalam buku menguasai teknik-teknik koleksi data penelitian kualitatif Andi (2010) Dijelaskan bahwa, dokumen merupakan setiap bahan tertulis atau film yang tidak dipersiapkan karena adanya permintaan seseorang peneliti. dalam kaitannya dengan penelitian ini, peneliti menggunakan dokumen sebagai sumber data yang mendukung dari sumber data sebelumnya yaitu wawancara dan observasi. dapat dikatakan juga bahwa dokumen merupakan rekaman yang bisa saja bersifat tulisan dan isinya merupakan peristiwa yang sudah berlalu maupun berbentuk video atau file.

### **3.7.Teknik Analisis Data**

Adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dokumentasi dengan cara membagi-bagikan data kedalam kategori yang berbeda-beda dan setelah itu membuat kesimpulan dari semua data-data tersebut. adapun aktivitas analisis data sebagai berikut:

a. Penyajian Data

Merupakan salah satu dari teknik analisis data kualitatif. penyajian data adalah kegiatan ketika sekumpulan informasi disusun, sehingga memberi kemungkinan akan adanya penarikan kesimpulan. dalam penelitian kualitatif, dimana penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, dan sejenisnya.

menurut miles dan huberman, yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif.

b. Kesimpulan

Kesimpulan merupakan salah satu dari teknik analisis data kualitatif. penarikan kesimpulan adalah hasil Analisis yang dapat digunakan untuk mengambil tindakan. langkah ketiga dalam analisis data dalam penelitian kualitatif menurut Miles dan Huberman (2004) adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan mengalami perubahan apabila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya.