

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan peneliti adalah jenis penelitian kualitatif deskriptif. Creswell (2016:19) menyatakan bahwa “penelitian kualitatif merupakan metode-metode untuk mengeksplorasi memahami makna yang oleh sejumlah individu atau sekelompok dianggap berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan”. 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 Kabupaten Mimika.

3.2 Lokasi Penelitian

Penelitian akan dilakukan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Terletak di Depan Kantor BPKAD – Samping Bank BPR Timika Jl.Cendrawasih – Timika, Papua Tengah

3.3 Fokus Penelitian

Fokus penelitian tertuju pada aspek kualitas pelayanan publik:

- 1). *Tangibles* (Bukti Fisik), yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya pada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasaran fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Ini meliputi fasilitas fisik (Gedung, dan lainnya), teknologi (peralatan dan perlengkapan yang dipergunakan), serta penampilan fasilitas fisik, penampilan pegawai, dan sarana komunikasi.

- 2). *Reliability* (Kehandalan), yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Harus sesuai dengan harapan pelanggan berarti kinerja tepat waktu, pelayanan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan dengan akurasi tinggi. Secara singkat dapat diartikan sebagai kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat, tepat waktu, dipercaya serta memuaskan.
- 3). *Responsiveness* (Daya Tanggap), yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsiveness*) dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan. Secara singkat dapat diartikan para pegawai cepat memberikan tanggapan yang memuaskan atas usul, permintaan keluhan dari public
- 4). *Assurance* (Jaminan), yaitu pengetahuan, kesopan santunan dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari komponen komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*) dan sopan santun (*courtesy*). Secara singkat dapat diartikan sebagai pengetahuan dan keramatahman personil dan kemampuan personil untuk dapat dipercaya dan diyakini. Serta tidak melakukan pungutan liar dan melindungi publik.
- 5). *Emphaty* (Empati), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Secara singkat dapat diartikan para pegawai mengetahui dan mengerti kebutuhan pelanggan secara individual.

3.4 Subyek Penelitian

Subjek/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.

3.5 Informan Penelitian

Teknik penentuan informasi dalam penelitian ini menggunakan *teknik purposive sampling* dan *snowball sampling* sehingga terdapat informan kunci dan informan pendukung. *Purposive sampling* adalah teknik penentuan informasi dengan pertimbangan pada kemampuan informan untuk memberikan informasi selengkap mungkin kepada penulis. Sedangkan *snowball sampling* adalah teknik penentuan informasi dengan mula-mula menentukan informasi dalam jumlah kecil kemudian membesar jika informan telah di pilih belum memberikan informasi atau data yang dibutuhkan peneliti. Informan peneliti adalah sebagai berikut :

1. Sekretaris Dukcapil Kabupaten Mimika
2. Kasubbag Umum & Kepegawaian Dukcapil Kabupaten Mimika
3. Petugas Dukcapil Kabupaten Mimika
4. Masyarakat pengguna pelayanan (4 orang)

Total keseluruhan informan penelitian adalah sebanyak 7 orang.

Tabel 3.1: Informan Penelitian

No	Nama	Jabatan
1	Damaris Tappi, SH, MH	Sekretaris
2	Iriani Hafid. S,IP	Kasubbag Umum & Kepegawaian
3	Riki Wanna	Petugas Pelayanan
4	Johanis Sarkol	Masyarakat Pengguna Layanan
5	Halimah	Masyarakat Pengguna Layanan
6	Berty Cols	Masyarakat Pengguna Layanan
7	Welmina Muaibuai	Masyarakat Pengguna Layanan

Sumber : *Dukcapil Kab.Mimika, 2024*

3.6 Sumber Data Teknik Pengumpulan Data

3.6.1 Data Primer

Di dapat dilapangan yang berupa data empirik. Data pokok empirik merupakan hasil interview kepada informan, dimana informan tersebut diketahui pasti mempunyai kompetensi dan informan siap sedia menyampai data serta informasi yang diperlukan dan ada hubungan yang relevan terhadap keperluan penelitian.

3.6.2 Data Sekunder

Data pendukung penelitian (skunder) dari kajian buku yang relevan terhadap masalah penelitian, internet, dokumentasi yang asalnya dari badan yang hubungan serta keperluan data-dat didalam penelitian. Untuk memperoleh data bahan seperti ini penulis mengambil data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mimika.

3.6.3 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian kualitatif perlu diperhatikan, sebab kualitas riset sangat tergantung dari kualitas dan kelengkapan data yang telah didapatkan. Pertanyaan yang selalu diperhatikan dalam pengumpulan data adalah apa, dimana, kapan, dan bagaimana. Penelitian kualitatif biasanya bertumpu pada triangulasi

data yang diperoleh dari tiga metode yaitu interview, participant observation, dan analisis dokumen (document record) (Marshall, & Rossman, 1999).

1. Observasi(*participant observation*), dilakukan dengan mengamati (observasi) secara langsung perilaku individu dan interaksi dalam setting penelitian. Maka dari itu, peneliti harus terlibat langsung dalam kehidupan sehari-hari subyek yang dipelajari.
2. Wawancara(*interview*), bertujuan untuk mencatat opini, perasaan, emosi, dan hal lain berkaitan dengan individu yang ada dalam organisasi. Interview dilakukan agar peneliti memperoleh data yang lebih banyak sehingga peneliti dapat memahami situasi/kondisi sosial dan budaya melalui bahasa dan ekspresi pihak yang diinterview dan dapat melakukan klarifikasi atas hal-hal yang tidak diketahui (Seidman, 2006).
3. Dokumentasi(*analisis dokumen*) , Sumber ini merupakan sumber data yang dapat digunakan untuk mendukung data dari observasi dan interview. Selain itu, telah terhadap catatan organisasi dapat memberikan data tentang konteks historis setting organisasi yang diteliti. Sumber datanya dapat berupa catatan administrasi, surat-menyurat, memo, agenda dan dokumen lain yang relevan (Fitrah & Lutfiyah, 2017).

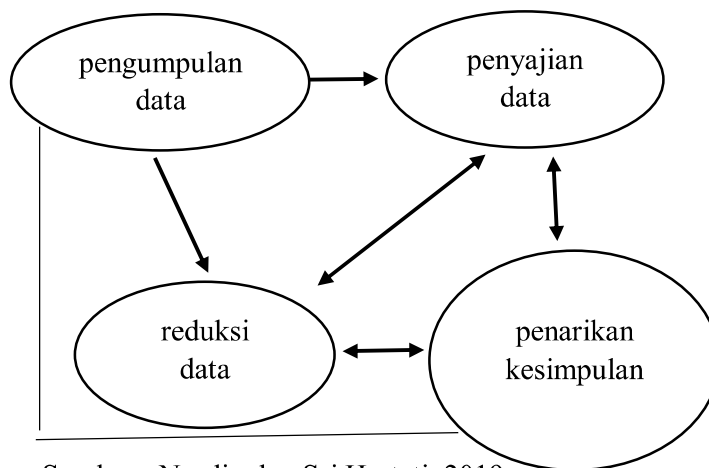
3.7 Teknik Pengolahan Data

Teknik pengolahan data yang dapat digunakan dalam penelitian yaitu peneliti menggunakan teknik triangulasi, yaitu pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu. Teknik triangulasi yang digunakan yaitu triangulasi sumber. Teknik triangulasi sumber dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh dari berbagai sumber.

3.8 Teknik Analisis Data

Menurut Miles dan Huberman (dalam Nurdin dan Sri Hartati, 2019:206), menyatakan bahwa: Analisis data kualitatif adalah mereduksi data, menyajikan data dan menarik kesimpulan. Reduksi data menurut mereka adalah kegiatan pemilihan data penting dan tidak penting dari data yang terkumpul. Penyajian data diartikan sebagai penyajian informasi yang tersusun. Sedangkan kesimpulan data diartikan sebagai tafsiran atau interpretasi terhadap data yang telah disajikan.

Gambar 3.1 : Teknik Analisis Data



Sumber : Nurdin dan Sri Hartati, 2019

Langkah-langkahnya adalah sebagai berikut :

1. Pengumpulan Data

Pada analisis model pertama maka dilakukan pengumpulan data dengan hasil wawancara, hasil observasi, dan berbagai dokumen berdasarkan kategorisasi yang sesuai dengan masalah-masalah penelitian yang kemudian dikembangkan penajaman data melalui pencarian data selanjutnya.

2. Penyajian Data

Peneliti melakukan perangkuman dengan memilih dan memilah data dan hal-hal yang pokok dan penting. Caranya ialah peneliti menulis ulang catatan-catatan lapangan yang dibuat (ketika wawancara). Apabila wawancara direkam, maka lakukan transkrip hasil rekaman terlebih dahulu, selanjutnya melakukan pemilahan terhadap informasi yang penting dan tidak penting dengan cara memberi tanda-tanda, kemudian penggalan bahan tertulis yang penting yang sesuai dengan yang dicari, dan penulis menginterpretasikan apa yang disampaikan oleh informan atau dokumen dalam penggalan tersebut.

3. Reduksi Data

Data yang telah disusun dari hasil reduksi, kemudian disajikan dalam bentuk narasi deskriptif. Penyajian data merupakan upaya penyusunan sekumpulan informasi ke dalam suatu matrik atau bentuk yang mudah dipahami. Penyajian data yang mudah dipahami adalah cara yang paling penting dan utama dalam menganalisis data kualitatif yang valid.

4. penarikan kesimpulan

Setelah dilakukan penyajian data, tahap akhir peneliti melakukan penarikan kesimpulan dari temuan data yang peneliti dapat dari lapangan. Ini adalah interpretasi peneliti atas temuan sebagai hasil wawancara atau dari dokumen. Setelah kesimpulan diambil, untuk memastikan tidak ada kesalahan data, peneliti kemudian mengecek ulang proses reduksi dan penyajian data