

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

1.1 Pendekatan Penelitian

Penelitian kualitatif merupakan jenis penelitian yang menerapkan strategi atau pendekatan penelitian. Menurut Creswell (2010) dalam Kusumastuti dan Khoirun (2019:17) menjelaskan bahwa pendekatan penelitian dalam penelitian kualitatif terdiri dari pendekatan etnografi, *grounded theory* atau teori dasar, studi kasus, fenomenologi, dan naratif. Peneliti dalam penelitian ini menggunakan desain penelitian kualitatif dengan pendekatan penelitian studi kasus. Pendekatan penelitian dengan studi kasus merupakan pendekatan penelitian yang dilakukan dengan mengeksplorasi suatu masalah dengan batasan tertentu, seperti batasan waktu, tempat, dan kasus yang dibahas sebagai masalah penelitian yang disertai dengan berbagai sumber informasi (Rahmat, 2019:6). Pada penelitian ini, Peneliti melakukan penelitian terhadap kasus pelayanan administrasi penduduk yang berfokus pada pembuatan akta kelahiran dan akta kematian, dengan waktu pelaksanaan penelitian pada bulan Juni sampai dengan Agustus 2022. Peneliti juga mengumpulkan data berdasarkan data primer melalui wawancara dan observasi, serta berdasarkan data sekunder dari studi pustaka. Pendekatan penelitian studi kasus digunakan oleh Peneliti karena dengan pendekatan ini, Peneliti dapat memahami suatu kasus secara detail sehingga Peneliti dapat memberikan rekomendasi perbaikan dalam bentuk saran terhadap gap dari kasus tersebut (Tobing, Herdiyanto dan Astiti, 2016:12).

1.2 Kehadiran Peneliti

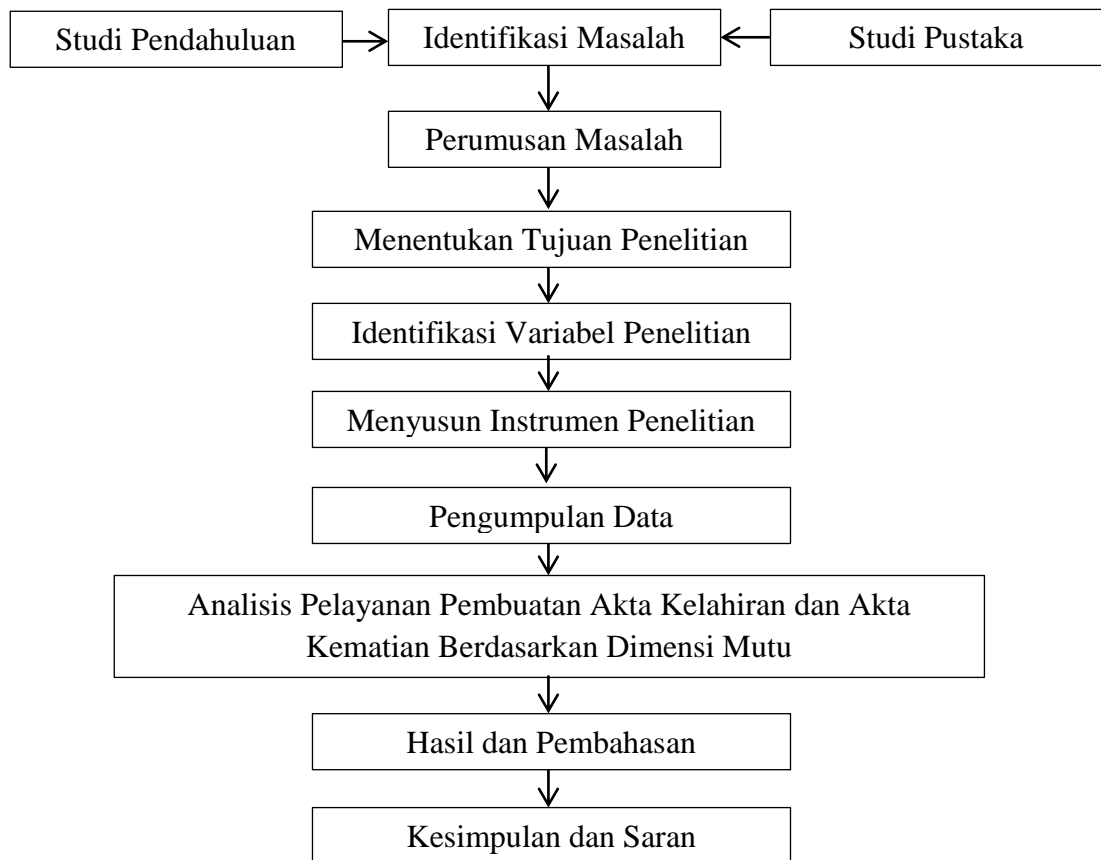
Berdasarkan fungsi pengamat atau Peneliti, Peneliti dalam kegiatan penelitian melakukan observasi, sehingga observasi yang digunakan merupakan observasi *participation observer* karena pengamat atau Peneliti terlibat langsung dalam beberapa prosedur pekerjaan yaitu pada proses input data penduduk yang akan membuat akta kelahiran dan akta kematian (Yusuf, 2014: 384).

1.3 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang digunakan oleh Peneliti yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Probolinggo yang beralamat di Jalan Raya Dringu Nomor 901, Kecamatan Dringu, Kabupaten Probolinggo. Adapun waktu yang digunakan oleh Peneliti untuk melakukan penelitian di tempat tersebut yaitu pada bulan Juni sampai dengan Agustus 2022

1.4 Tahapan Penelitian

Adapun tahapan penelitian yang digunakan oleh Peneliti dalam melaksanakan penelitiannya dijabarkan dalam gambar dibawah ini:



Gambar 1: Tahapan Penelitian

Berdasarkan gambar mengenai tahapan penelitian tersebut, maka dapat dijelaskan bahwa Peneliti melakukan studi pustaka mengenai standar pelayanan publik yang bermutu ditinjau berdasarkan indikator kualitas pelayanan guna mencapai kepuasan masyarakat sebagai pelanggan. Berdasarkan hal tersebut, maka Peneliti melakukan studi pendahuluan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Probolinggo untuk menganalisis pelayanan administrasi kependudukan dibagian pembuatan akta kelahiran dan akta kematian. Dalam proses studi pendahuluan, Peneliti mengidentifikasi masalah – masalah yang berkaitan dengan pelayanan pembuatan akta kelahiran dan akta kematian yang kemudian dirumuskan untuk menentukan tujuan dilakukannya penelitian tersebut. Peneliti dalam melakukan penelitiannya mengenai pelayanan pembuatan

akta kelahiran dan akta kematian tersebut dianalisis berdasarkan dimensi mutu yang memiliki variabel *Tangibel* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati). Setelah variabel penelitian ditentukan maka Peneliti menyusun instrumen penelitian untuk pengumpulan data, seperti pedoman wawancara, pedoman observasi, dan angket. Berdasarkan tahapan – tahapan tersebut, Peneliti akan melakukan analisis berdasarkan lima indikator kualitas pelayanan terhadap data yang telah dikumpulkan yang kemudian akan dilakukan pembahasan berdasarkan penelitian – penelitian sebelumnya dan aturan yang berlaku. Sehingga tahapan terakhir dari proses penelitian tersebut yaitu penyusunan kesimpulan dan memberikan rekomendasi saran guna dilakukan perbaikan terhadap variabel yang masih belum sesuai dengan standar bahkan belum memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai pemohon.

1.5 Informan Dan Sumber Informan

Informan dalam penelitian ini terdiri dari 3 orang pemohon pelayanan pembuatan akta kelahiran dan 3 orang pemohon pelayanan pembuatan akta kematian sebagai informan utama karena terlibat langsung dalam penerima pelayanan pembuatan akta kelahiran dan akta kematian. Dan informan pendukung yaitu kepala seksi pelayanan pembuatan akta kelahiran dan akta kematian karena dapat memberikan informasi tambahan walaupun tidak terlibat langsung dalam pemberian pelayanan pembuatan akta kelahiran dan akta kematian, melainkan berperan dalam pengambilan keputusan.

Tabel 1
Informan Penelitian

No	Informan	Jenis informan	Jumlah	Informasi yang Diperoleh
1.	Pemohon pelayanan pembuatan akta kelahiran	Informan utama	3	Faktor <i>tangible</i> , <i>reliability</i> , <i>responsiveness</i> , <i>assurance</i> , dan <i>empathy</i> , dalam pelayanan pembuatan akta kelahiran
2.	Pemohon pelayanan pembuatan akta kelahiran	Informan utama	3	Faktor <i>tangible</i> , <i>reliability</i> , <i>responsiveness</i> , <i>assurance</i> , dan <i>empathy</i> , dalam pelayanan pembuatan akta kelahiran
3.	Kepala seksi pelayanan pembuatan akta kelahiran dan akta kematian	Informan pendukung	1	Faktor <i>tangible</i> , <i>reliability</i> , <i>responsiveness</i> , <i>assurance</i> , dan <i>empathy</i> , dalam pelayanan pembuatan akta kelahiran dan akta kematian

1.6 Teknik Analisis Data

Data – data yang telah dikumpulkan akan dianalisis dengan metode kualitatif. Adapun tahapan analisis data dengan metode kualitatif dilakukan dengan tahapan reduksi data, penyajian atau display, dan kesimpulan atau verifikasi. Tahapan reduksi data dapat dilakukan dengan melakukan abstraksi untuk menyederhanakan data yang diperoleh selama observasi penelitian. Setelah dilakukan abstraksi dapat dilakukan penyajian data dengan disertai penarikan kesimpulan. Sebelum dilakukan proses reduksi data, data yang didapatkan dapat dilakukan proses validitas dan keabsahan data dengan menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Teknik triangulasi sumber merupakan suatu teknik untuk menguji data yang dihasilkan berdasarkan informan seperti pada 1 orang Kepala seksi pelayanan pembuatan akta kelahiran dan akta kematian, dan 4 orang pemohon pembuatan akta kelahiran dan akta kematian, begitu juga untuk

triangulasi teknik yaitu suatu metode untuk meguji data yang dihasilkan berdasarkan teknik pengumpulan data seperti wawancara, observasi, dan dokumentasi (Helaluddin dan Wijaya, 2019: 94-95).

1.7 Pemeriksaan Keabsahan Data

Peneliti menggunakan desain penelitian kualitatif yang dalam penerapannya harus disertai dengan adanya pemeriksaan keabsahan data. Keabsahan data dilakukan dalam penelitian kualitatif karena pada penelitian dengan jenis ini perlu adanya kebenaran dari analisis data yang dilakukan yang dapat dibuktikan dengan adanya pengakuan terhadap hasil penelitian dengan menggunakan teknik triangulasi (Salim dan Syahrums, 2012:164). Teknik triangulasi merupakan teknik untuk menilai keabsahan data dari suatu penelitian dengan cara membandingkan antara temuan – temuan dari proses pengumpulan data dengan berbagai sumber, metode atau teknik, waktu, dan ataupun teori (Kusumastuti dan Khoirun, 2019:77). Teknik triangulasi terdiri dari teknik triangulasi berdasarkan sumber informasi, metode pengumpulan data, waktu penelitian seperti pagi hari, siang hari dan malam hari, serta berdasarkan teori (Denzin *dalam* Salim dan Syahrums (2012:166). Pada penelitian ini, Peneliti menggunakan teknik triangulasi berdasarkan sumber dan metode atau teknik untuk melakukan pemeriksaan keabsahan data penelitian mengenai pelayanan pembuatan akta kelahiran dan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten probolinggo. Menurut Helaluddin dan Wijaya (2019:94) menjelaskan bahwa teknik triangulasi berdasarkan sumber merupakan suatu teknik untuk memeriksa keabsahana data penelitian dengan membandingkan temuan – temuan dari proses pengumpulan

data di lapangan dengan hasil dari sumber informasi yaitu seperti pada 1 orang Kepala seksi pelayanan pembuatan akta kelahiran dan akta kematian, dan 4 orang pemohon pembuatan akta kelahiran dan akta kematian. Selain itu, Peneliti juga menggunakan teknik triangulasi berdasarkan metode atau teknik pengumpulan data seperti metode wawancara dan observasi yang dibandingkan dengan temuan dari proses pengumpulan data tersebut di lapangan (Helaluddin dan Wijaya, 2019:95).