

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian merupakan langkah-langkah operasional dalam penelitian yang bertujuan untuk memecahkan masalah yang telah dirumuskan sehingga diperoleh yang benar, objektif, dan ilmiah. Dengan adanya metode penelitian ini diharapkan dapat dijadikan landasan untuk menemukan, mengembangkan dan mengkaji kebenaran ilmiah.

Menurut Sugiyono (2016:2) metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Berdasarkan hal tersebut terdapat empat kata kunci yang perlu diperhatikan yaitu, cara ilmiah, data, tujuan, dan kegunaan. Cara ilmiah berarti kegiatan penelitian itu didasarkan pada ciri-ciri keilmuan, yaitu rasional, empiris, dan sistematis. Rasional berarti kegiatan penelitian dilakukan dengan cara-cara masuk akal, sehingga terjangkau oleh penalaran manusia. Empiris berarti cara-cara yang dilakukan itu dapat diamati oleh indera manusia, sehingga orang lain dapat mengamati dan mengetahui cara-cara yang digunakan. Sistematis artinya proses yang digunakan dalam penelitian itu menggunakan langkah-langkah tertentu yang bersifat logis.

Menurut Darmadi (2013:153) metode penelitian adalah suatu cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan kegunaan tertentu. Cara ilmiah berarti kegiatan penelitian itu didasarkan pada ciri-ciri keilmuan, yaitu rasional, empiris, dan sistematis. Berdasarkan pemaparan di atas dapat disimpulkan bahwa metode

penelitian adalah suatu cara ilmiah memperoleh data dengan tujuan dan kegunaan tertentu.

#### **A. Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan studi kasus di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Probolinggo. Penelitian ini berfokus pada Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Kanal Website Go Digital (Godigi) Di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Probolinggo. Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh langsung dari lapangan melalui observasi partisipan di lapangan dan wawancara mendalam serta data sekunder yang diperoleh dari berbagai dokumen yang berkaitan dengan topik penelitian. Pengumpulan data primer dibantu oleh informan kunci, yang ditemukan dengan teknik purposif atau sesuai tujuan penelitian.

Peneliti turun lapangan secara langsung untuk melakukan observasi partisipan dan wawancara mendalam dengan informan kunci. Untuk mempermudah pelaksanaan penelitian, peneliti dibantu dengan dengan beberapa alat wawancara seperti daftar pertanyaan semi terstruktur sebagai panduan pengumpulan data yang relevan dengan indikator yang diteliti.

Teori pendukung metode penelitian kualitatif dalam penelitian yaitu sebagai berikut:

a. Fenomologi

Dalam teori ini seseorang akan bisa memahami sesuatu yang dilakukan oleh seseorang jika dia mampu memposisikan dirinya sebagai orang tersebut. Penelitian dengan pendekatan fenomologi berusaha untuk memahami makna dari berbagai peristiwa dan interaksi manusia di dalam situasi yang khusus.

b. Etnometodologi

Teori ini merupakan kajian bagaimana individu mencipta dan memahami kehidupan sehari-hari atau metode pencapaian yang digunakan dalam kehidupan mereka sehari-hari.

c. Teori Budaya

Kondisi kehidupan budaya seseorang sangat mempengaruhi persepsi dan penciptaan makna pada setiap peristiwa sosial yang dalam setiap kehidupan sosial selalu melibatkan hubungan antar subyektif dan pembentukan makna. Setiap orang sudah dibentuk dalam lingkungan budayanya yang khusus sejak dalam kandungan sampai hari tuanya.

## **B. Fokus Penelitian**

Penetapan fokus penelitian yang dimaksudkan untuk membatasi objek kajian agar penelitian tidak terjebak pada banyaknya data di lapangan, dan untuk menghindari data yang tidak relevan dengan permasalahan dan tujuan penelitian. Berdasarkan rumusan masalah serta tujuan yang ingin dicapai, maka yang menjadi fokus penelitian dalam penelitian adalah sebagai berikut:

1. Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Kanal Website Go Digital (Godigi) Di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Probolinggo yang meliputi 4 (empat) variabel menurut (Nawawi, 2006), yaitu :
  - a) Pencapaian tujuan,
  - b) Tersedianya Sumber Daya,
  - c) Proses Internal,
  - d) Kepuasan Anggota
- e) Faktor yang mempengaruhi Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Kanal Website Go Digital (Godigi) Di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Probolinggo penulis memfokuskan pada beberapa variabel menurut menurut Gie (2001 : 29) antara lain :
  - a) Waktu,
  - b) Tugas,
  - c) Produktifitas,
  - d) Motivasi,
  - e) Evaliasin,
  - f) Pengawas,
  - g) Lingkungan,
  - h) Perlengkapan

### **C. Lokasi dan Situs Penelitian**

Lokasi penelitian merupakan tempat dimana dilakukannya aktivitas penelitian, termasuk mencari data-data objektif yang digunakan untuk menjawab suatu masalah yang telah ditetapkan. Adapun yang menjadi lokasi penelitian di sini adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Mal Pelayanan Publik.

Sedangkan situs penelitian adalah tempat untuk memperoleh data dan informasi yang digunakan untuk menjawab permasalahan sesuai dengan fokus penelitian yang ingin diteliti. Situs penelitian dalam penelitian ini adalah: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Mal Pelayanan Publik.

### **D. Sumber Data**

Sumber data merupakan asal darimana data tersebut diperoleh atau didapatkan. keberadaan data adalah untuk dapat menyajikan sumber informasi sebagai pokok kajian atau alat analisis yang dilakukan oleh peneliti. Menurut Arikunto (2013:172), menyatakan bahwa sumber data yang di maksud dalam penelitian adalah subjek dari mana data dapat di peroleh. Sedangkan menurut Nur Indrianto dan Bambang Supomo (2013:142) sumber data merupakan metode pengumpulan data di samping jenis data yang telah dibuat di muka.

Adapun selama melakukan penelitian ini, penulis mendapatkan informasi atau data-data dari tempat penelitian. Sumber data pada penelitian ini dibagi menjadi 2 (dua) macam, yaitu :

1. Sumber data primer, yaitu informasi yang bersumber dari pengamatan langsung ke lokasi penelitian, hasil dari wawancara, dan diskusi. Dalam penelitian ini, data primer yang diperoleh peneliti dengan melakukan wawancara kepada :
  - a. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
  - b. Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
  - c. Masyarakat
2. Sumber data sekunder, yaitu informasi yang bersumber dari buku-buku teks, hasil penelitian, dan arsip-arsip resmi yang terkait masalah penelitian. Dalam penelitian ini sumber data sekunder ini berupa dokumen-dokumen yang menyangkut penelitian terkait, yaitu peraturan, kebijakan internal organisasi, dan sejenisnya. Data sekunder, data masyarakat.

#### **E. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data dalam penelitian kualitatif secara umum dapat dikelompokkan ke dalam dua cara yaitu teknik pengumpulan data yang bersifat interaktif dan non-interaktif. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik interaktif termasuk di dalamnya meliputi:

##### **1. Observasi**

Observasi merupakan metode yang paling mendasar dan paling tua, karena dengan cara-cara tertentu saya selalu terlibat dalam proses mengamati Poerwandi (dalam Gunawan, 2014:143), istilah observasi diarahkan pada kegiatan secara akurat, mencatat fenomena yang muncul, dan

mempertimbangkan hubungan antara memperhatikan aspek dalam fenomena tersebut. Peneliti menggunakan teknik observasi secara langsung dengan mendokumentasi kegiatan yang dilakukan.

## 2. Wawancara

Teknik pengumpulan data, dimana peneliti berhadapan langsung dengan narasumber untuk mendapatkan informasi sesuai dengan data yang berkaitan dengan narasumber untuk mendapatkan informasi sesuai dengan data yang berkaitan dengan judul penelitian ini. Wawancara ini dilakukan terkait dengan fokus penelitian. Wawancara adalah sebuah dialog yang dilakukan pewawancara untuk memperoleh informasi dari terwawancara. Wawancara ini dilaksanakan oleh peneliti dengan melibatkan pihak Pemerintah atau Disdukcapil Kabupaten Probolinggo, Pegawai Disdukcapil Kabupaten Probolinggo dan Masyarakat.

## 3. Dokumentasi

Teknik pengumpulan data melalui studi dokumentasi diartikan sebagai upaya untuk memperoleh data dan informasi berupa catatan tertulis/gambar yang tersimpan berkaitan dengan masalah yang akan diteliti. Dokumen merupakan fakta dan data tersimpan dalam berbagai bahan yang terbentuk dokumentasi, sebgaiian besar data yang tersedia berbentuk surat, laporan, peraturan, catatan harian, biografi, symbol, artefak, foto, sketsa, dan data lainnya. Dokumentasi ini tidak terbatas ruang dan waktu sehingga memberikan peluang kepada peneliti untuk

menguatkan data observasi dan wawancara dalam memeriksa keabsahan data, membuat interpretasi dan penarikan kesimpulan.

## **F. Instrumen Penelitian**

Instrumen penelitian merupakan pedoman tertulis tentang wawancara, atau pengamatan, ataupun daftar pertanyaan yang dipersiapkan untuk mendapatkan sebuah informasi dari informan. peneliti sebagai instrumen utama dalam penelitian, ada pula untuk melengkapi data-data dan membandingkan dengan data yang telah didapatkan melalui observasi, wawancara, serta dokumentasi (Arikunto, 2002:132). Instrumen penelitian yang digunakan dalam pengumpulan data yang berkaitan dengan penelitian ini sebagai berikut :

### **1. Penelitian Sendiri**

Sesuai dengan metode penelitian yang digunakan yaitu metode penelitian kualitatif maka instrumen utama dalam penelitian ini adalah penulis sendiri yang terlibat langsung dengan objek penelitian yaitu mengambil bagian sebagai pegawai diantara pegawai objek penelitian, bersifat mandiri, dan analisis.

### **2. Pedoman Wawancara**

Dalam penelitian kualitatif, peneliti merupakan instrumen utama dalam mengumpulkan data dan menginterpretasikan data dengan dibimbing oleh pedoman wawancara dan pedoman observasi. Dengan mengadakan observasi dan wawancara mendalam dapat memahami makna interaksi



social, mendalami perasaan dan nilai-nilai yang tergambar dalam ucapan atau perilaku responden. Agar penelitian ini terarah penelitian terlebih dahulu menyusun kisi-kisi instrumen penelitian yang selanjutnya dijadikan acuan untuk membuat pedoman wawancara dan observasi.

### 3. Instrumen Penunjang

Adapun instrumen penunjang yang penulis gunakan dalam penelitian, merupakan sarana yang sangat membantu antara lain meliputi:

- a. Alat tulis menulis
- b. Komputer/laptop dan alat pendukung lainnya.

## **G. Analisis Data**

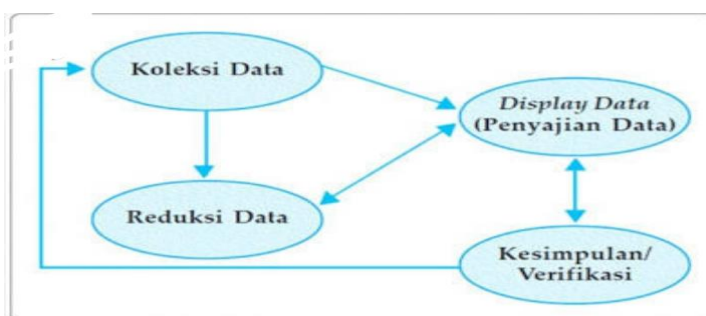
Menurut Bogdan (dalam Sugiyono, 2012), analisis data merupakan proses mencari dan menyusun data secara sistematis yang diperoleh melalui hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan lainnya, sehingga temuannya mudah dipahami dan diinformasikan oleh orang lain. Analisis data dilakukan dengan cara mengorganisasikan data, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan yang dapat di sampaikan kepada orang lain.

Miles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2012) mengemukakan bahwa analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga mendapatkan data yang jenuh. Aktivitas dalam analisis data antara lain, *data reduction*, *data display*, dan

*conclusion drawing/verification*. Aktivitas analisis data tersebut, secara lebih rinci dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. *Data Reduction* (Reduksi Data)  
Reduksi data merupakan kegiatan merangkum data yang telah dikumpulkan berdasarkan catatan lapangan dan memilih data-data yang penting dan pokok, di cari tema polanya dengan membuang data yang tidak penting.
2. *Data Display* (Penyajian Data)  
Dalam penelitian kualitatif, penyajian data dilakukan dengan cara memberikan uraian singkat. Menurut Miles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2012), bahwa dalam penelitian kualitatif, yang paling sering digunakan dalam penyajian data adalah dengan teks yang bersifat kualitatif.
3. *Conclusion Drawing/Verification* (Penarikan Kesimpulan)  
Langkah terakhir dalam penelitian kualitatif adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi data. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin tidak dapat menjawab rumusan masalah yang telah dirumuskan awal tetapi mungkin juga bisa menjawab rumusan masalah, hal tersebut disebabkan karena masalah dan rumusan masalah dalam penelitian berada di lapangan. (Sugiyono,2012:252-253)

Data-data lapangan yang sudah berkumpul dengan menggunakan teknik pengumpulan data di atas, maka data tersebut akan digunakan penelitian untuk mengelolah dan menganalisis data, analisis data tersebut menggunakan analisis deskriptif dengan tidak menggunakan teknik statistik.



**Gambar 3.1**

### **Analisis Data Kualitatif**

(Sumber: Miles dan Huberman (dalam Sugiyono 2012))