

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif kualitatif sesuai dengan rumusan masalah yang akan mendeskripsikan hasil penemuan-penemuan di lapangan dengan mengkaji teori sebgai analisis kemudian menggambarkan fakta-fakta dan menjelaskan keadaan dari objek penelitian yang sesuai dengan kenyataan sebagaimana adanya dan mencoba menganalisis untuk berdasarkan data yang diperoleh.

Menurut I Made Winartha (2006:155), metode analisis deskriptif kualitatif adalah menganalisis, menggambarkan, dan meringkas berbagai kondisi, situasi dari berbagai data yang dikumpulkan berupa hasil wawancara atau pengamatan mengenai masalah yang diteliti yang terjadi dilapangan.

Alasan peneliti menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif karena data yang digunakan dalam penelitian ini melihat dari fenomena, fakta dan kejadian secara langsung dilapangan dan data yang diperoleh melalui metode pengamatan dan wawancara. Dengan metode kualitatif penulis dapat menggali informasi sedalam-dalamnya untuk menguak hal-hal yang belum terangkat kepermukaan.

Teori pendukung metode penelitian kualitatif dalam penelitian yaitu sebagai berikut:

a. Fenomologi

Dalam teori ini seseorang akan bias memahami sesuatu yang dilakukan oleh seseorang jika dia mampu memposisikan dirinya sebagai orang tersebut.

Penelitian dengan pendekatan fenomenologi berusaha untuk memahami makna dari berbagai peristiwa dan interaksi manusia di dalam situasi yang khusus.

b. Teori Evaluasi

Teori evaluasi ini dapat disamakan dengan penaksiran (appraisal), pembagian angka (rating), dan penilaian (assessment). Evaluasi berkenaan dengan menghasilkan informasi yang valid dan manfaat hasil kebijakan. Evaluasi dapat memberikan informasi yang valid dan dapat dipercaya mengenai kinerja kebijakan, yaitu seberapa valid dan dapat dipercaya mengenai kinerja kebijakan, yaitu seberapa valid kebutuhan, nilai, dan kesempatan telah mampu diraih melalui tindakan dari kebijakan publik, memberikan sumbangan pada klarifikasi dan kritik terhadap nilai-nilai yang mendasari pemilihan tujuan target, memberikan sumbangan pada aplikasi, metode-metode analisis kebijakan lainnya, termasuk juga perumusan masalah dan rekomendasi. Meskipun berkenaan dengan keseluruhan proses kebijakan, evaluasi lebih berkenaan dengan kinerja dari kebijakan, khususnya pada implementasi kebijakan (William Dunn Dalam Nugroho, 2014).

B. Fokus Penelitian

Fokus penelitian adalah suatu penentuan konsentrasi sebagai pedoman arah suatu penelitian dalam upaya mengumpulkan dan mencari informasi serta sebagai pedoman dalam mengadakan pembahasan atau penganalisaan sehingga penelitian tersebut benar-benar mendapatkan hasil yang diinginkan.

Fokus penelitian bertujuan dalam merumuskan suatu masalah penelitian dengan memanfaatkan fokus yakni yang pertama penetapan fokus dapat membatasi studi, dan yang kedua yakni penetapan fokus berfungsi untuk memenuhi inklusi-inklusi atau kriteria masuk keluar informasi yang diperoleh pada saat dilapangan sebagaimana dikemukakan oleh Moleong (2004:93-94). Tanpa adanya focus penelitian maka peneliti akan terjebak oleh banyaknya data yang diperoleh saat berada di lapangan. Disampingitu juga focus peneltian juga merupakan batas ruang dalam pengembangan peneltian supaya penelitian yang di lakukan tidak terlaksana dengan sia-sia karena ketidak jelasan dalam pengembangan pembahasan. Berdasarkan permasalahan yang telah dirumuskan maka, peneliti menetapkan focus penelitian ini adalah membahas mengenai Faktor pendukung dan Faktor penghambat dari penggunaan Aplikasi View Probolinggo dalam melakukan pelayanan administrasi pada Layanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil, serta membahas Evaluasi Kualitas pelayanan Administrasi dalam Layanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil pada Aplikasi View Probolinggo . Diukur berdasarkan pendekatansebagai berikut :

1. Evaluasi Kebijakan

Dalam Evaluasi Kebijakan menurut William Dunn dalam Nugroho (2014) yang meliputi beberapa Indikator diantaranya:

1. Efektivitas
2. Efisien
3. Kecukupan
4. Pemerataan
5. Responsivitas
6. Ketepatan

2. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat

a. Faktor Pendukung

Menurut Pasolong (2010:59), terdapat beberapa factor pendukung agar pelayanan kepada masyarakat dapat berjalan sebagaimana semestinya, yaitu :

1. Hakikat kerjasama yang baik
2. Ketersediaan sumber daya manusia

b. Faktor Penghambat

Di dalam suatu pelayanan biasanya terdapat kendala-kendala yang menyebabkan pelayanan tersebut tidak berjalan dengan maksimal. Menurut Pasolong (2010:59), yaitu :

1. Faktor Internal
2. Faktor Eksternal

C. Lokasi dan Situs Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat dimana peneliti akan melakukan suatu penelitian yang nantinya penelitian tersebut akan sesuai dengan kenyataan yang ada dan menjadi pokok permasalahan. Menurut Moleong (2004:86) dalam menentukan lokasi penelitian yakni cara terbaik ditempuh dengan jalan mempertimbangkan teori substantif dan menjajaki lapangan untuk mencari kesesuaian dengan kenyataan yang ada dilapangan sementara itu keterbatasan geografi dan praktis seperti waktu, biaya, tenaga perlu juga dijadikan pertimbangan dalam penentuan lokasi penelitian.

Peneliti mengambil lokasi penelitian di Kota Probolinggo yang di khususkan pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Probolinggo.

Situs Penelitian adalah tempat lokasi penelitian yang sebenarnya guna untuk memperoleh data-data ataupun sebuah informasi yang berkaitan dengan permasalahan yang akan diteliti. Berkaitan dengan tempat yang menjadi situs penelitian yakni di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Probolinggo. Peneliti memilih lokasi ini dengan segala pertimbangan.

D. Sumber Data

Menurut Arikunto (2013:172), menyatakan bahwa sumber data yang di maksud dalam penelitian adalah subjek dari mana data dapat di peroleh. Adapun selama melakukan penelitian ini, penulismendapatkan informasi atau data-data dari tempat penelitian. Sumber data pada penelitian ini di bagimenjadi 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. Bapak/Ibu Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Probolinggo, sebagai narasumber selaku Penggagas Aplikasi View Probolinggo.
 - b. Masyarakat Kota Probolinggo terutama Pengguna Aplikasi View Probolinggo.
2. Sumber data sekunder, yaitu data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti sebagai penunjang dari sumber pertama. Dapat juga dikatakan data yang tersusun dalam bentuk dokumen-dokumen. Dalam Penelitian ini, yaitu informasi yang bersumber dari buku-buku teks, hasil penelitian, dan arsip-arsip resmi yang terkait masalah penelitian.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah langkah penting dalam penelitian ilmiah karena data yang dihasilkan digunakan untuk memecahkan masalah yang ada. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

1. Pengumpulan Data Primer
 - a. Pengamatan (*observasi*), adalah pengumpulan data untuk menjawab masalah penelitian dengan cara melakukan pengamatan

yakni mengamati gejala yang diteliti secara langsung. Teknik pengamatan ini memungkinkan peneliti melihat dan mengamati sendiri, kemudian mencatat perilaku dan kejadian sebagaimana yang terjadi pada keadaan sebenarnya. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan pengamatan terhadap Pelayanan Administrasi pada Layanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang dilakukan Melalui Aplikasi View Probolinggo

b. Wawancara (*interview*), merupakan salah satu metode pengumpulan data dengan jalan komunikasi, yakni melalui kontak atau hubungan pribadi antara peneliti dengan sumber data (informan). Dalam penelitian ini komunikasi dilakukan secara langsung, wawancara dilakukan dengan cara “*face to face*” artinya peneliti berhadapan langsung dengan informan untuk menanyakan secara lisan hal-hal yang berkaitan dengan fokus penelitian dan peneliti mencatat jawaban dari informan. Dengan wawancara, maka penulis mengetahui hal-hal yang lebih mendalam tentang partisipan dalam menyampaikan situasi dan fenomena yang terjadi. Pihak terkait yang akan di wawancarai oleh peneliti untuk mendapat informasi data yang akurat yaitu Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Probolinggo

2. Pengumpulan Data Sekunder

a. Studi kepustakaan, yaitu dengan mengumpulkan data dan informasi melalui literatur yang relevan dengan judul penelitian seperti

buku-buku, artikel dan makalah yang memiliki relevansi dengan masalah yang diteliti.

b. Studi dokumentasi, yaitu dapat diartikan sebagai upaya untuk memperoleh data dan informasi berupa catatan tertulis/gambar yang tersimpan berkaitan dengan masalah yang akan diteliti.

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 instrument 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 instrument 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 instrument 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 instrument penelitian yang selanjutnya dijadikan acuan untuk membuat pedoman wawancara dan observasi.

3. Instrumen Penunjang

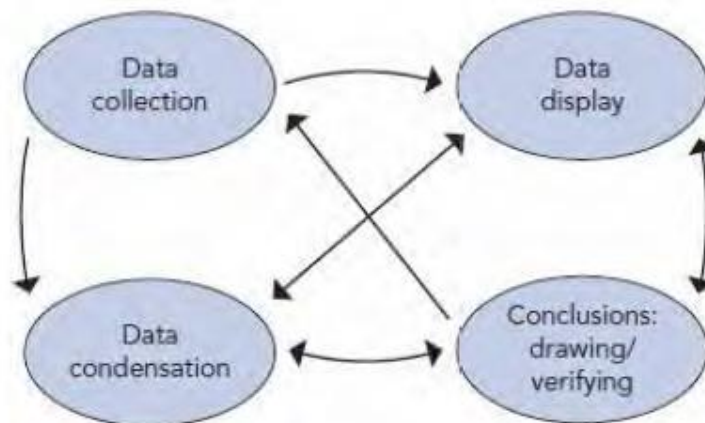
Adapun instrument penunjang yang penulis gunakan dalam penelitian, merupakan sarana yang sangat membantu antara lain meliputi:

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

G. Analisis Data

Menurut Huberman, Miles dan Sadana (2014), analisis data merupakan rangkaian yang terdiri dari tiga alur kegiatan yang terdiri dari 1. Data condensation, 2. Tampilan data, 3. Kesimpulan gambar / verifikasi. Hal ini dapat dijelaskan seperti pada bagan berikut :

Gambar 4
Komponen-Komponen Analisis Data : Model Interaktif



Sumber :Miles& Huberman, (2014)*Qualitative Data Analysis : An expanded source book*

1. Pengumpulan Data

Proses analisis data diawali dengan pengumpulan data di lapangan. Dimulai dengan observasi untuk mendapatkan fenomena yang terjadi. Selanjutnya menentukan instrument pertanyaan, melakukan wawancara, dokumentasi audio dan visual yang dapat mendukung penjelasan fenomena dan membantu dalam analisis data.

2. Data Kondensasi

Kondensasi data merupakan proses pemilihan, pemfokusan, penyederhanaan, penguraian, dan / atau transformasi data yang muncul dari catatan lapangan tertulis, transkrip wawancara, dokumen, dan materi empiris lainnya. Seiring dengan pengumpulan data, terjadi tahapan selanjutnya yaitu: menulis ringkasan, mengkodekan, mengembangkan tema, membuat kategori, dan

menulis memo analitik. Proses pengkondensasi / transformasi data berlanjut setelah penelitian lapangan selesai, sampai laporan akhir selesai. Kondensasi data merupakan bentuk analisis yang mempertajam, memilah, memfokuskan, membuang, dan mengatur data sedemikian rupa sehingga kesimpulan "akhir" dapat ditarik dan diverifikasi.

3. Tampilan Data

Aliran kegiatan analisis arus kedua adalah tampilan data. Secara umum, tampilan merupakan kumpulan informasi terkelola, terorganisir yang memungkinkan pengambilan gambar dan tindakan. Tampilan data dapat berupa teks naratif, matriks, grafik, jaringan dan bagan. Semuanya dirancang untuk menggabungkan informasi yang tersusun dalam suatu bentuk yang padu, mudah diraih, sehingga dapat melihat apa yang sedang terjadi, dan menentukan apakah menarik kesimpulan yang benar atau terus melangkah melakukan analisis menurut saran yang dikiaskan oleh tampilan sebagai sesuatu yang mungkin bermanfaat.

4. Menarik Kesimpulan / Verifikasi

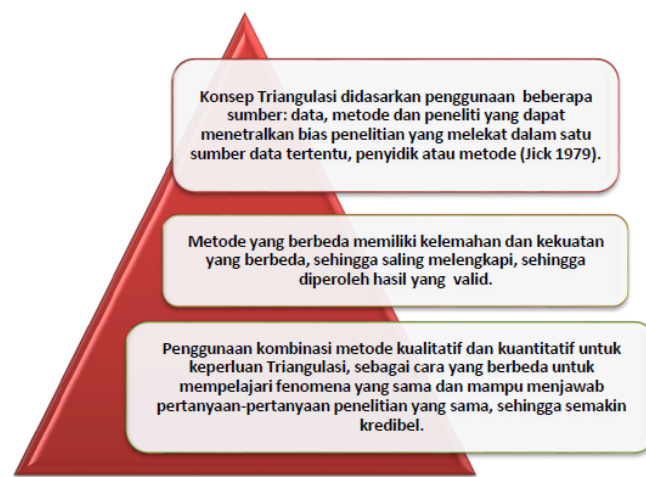
Kegiatan analisis ketiga yang penting yaitu kesimpulan dan verifikasi. Penarikan kesimpulan menurut Huberman & Miles (2014) merupakan sebagian dari satu kegiatan konfigurasi yang utuh. Kesimpulan-kesimpulan juga diverifikasi selama penelitian berlangsung. Makna-makna yang muncul dari data harus diuji kebenarannya, kekokohnya, dan kecocokannya, yakni yang merupakan validitasnya.

Analisis data kualitatif merupakan upaya yang berlanjut, berulang dan terus-menerus. Masalah kondensasi data, tampilan data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi menjadi gambaran keberhasilan secara berurutan sebagai rangkaian kegiatan analisis yang saling susul menyusul. Telah dikemukakan bahwa tiga hal utama, yaitu kondensasi data, tampilan data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi sebagai sesuatu yang jalin menjalin pada saat sebelum, selama dan sesudah pengumpulan data untuk membangun wawasan umum. Demikian proses analisis data yang dilakukan penulis dalam melakukan penelitian ini. Diharapkan melalui kegiatan tersebut penulis memperoleh data dan menganalisis secara tepat mengenai Evaluasi Kualitas Pelayanan Administrasi Pada Aplikasi View Probolinggo dalam Layanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Probolinggo.

H. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data Triangulasi

Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data sebagai pembanding terhadap data. Sebagai mana diketahui, dalam penelitian kualitatif peneliti menggunakan metode wawancara, observasi, dan survei. Untuk memperoleh kebenaran informasi yang tepat dan gambaran yang utuh mengenai informasi tertentu, peneliti bias menggunakan dari metode-metode tersebut. Peneliti dapat menggabungkan metode wawancara bebas dan wawancara terstruktur.

Bagan 4
Keuntungan Penggunaan Triangulasi Dalam Penelitian



Sumber : Brewer dan Hunter (1989)

Peneliti dapat juga menggunakan wawancara dan observasi atau pengamatan untuk mengecek kebenarannya. Selain itu, peneliti juga bias menggunakan informan yang berbeda untuk mengecek kebenaran informasi tersebut. Melalui berbagai perspektif atau pandangan diharapkan diperoleh hasil yang mendekati kebenaran. Selain itu, triangulasi teori dapat meningkatkan kedalaman pemahaman asalkan peneliti mampu menggali pengetahuan teoritik secara mendalam atas hasil analisis data yang telah diperoleh. Tentu masing-masing cara itu akan menghasilkan bukti atau data yang berbeda, yang selanjutnya akan memberikan pandangan (insights) yang berbeda pula mengenai fenomena yang diteliti. Berbagai pandangan itu akan melahirkan keluasan pengetahuan untuk memperoleh kebenaran handal. (*ACTION RESEARCH*” dalam *PENDIDIKAN. (Antara Teori dan Praktik: 132)*).