

BAB 3

METODOLOGI PENELITIAN

1.1 Desain Penelitian

Menurut Creswell dalam Conny R Semiawan (2013:6) metode penelitian kualitatif merupakan suatu pendekatan atau penelusuran untuk mengeksplorasi dan tahu suatu gejala sentral. untuk mengetahui tanda-tanda sentral tadi peneliti mewawancarai peserta penelitian atau partisipan menggunakan mengajukan pertanyaan yang umum serta agak luas, isu yang disampaikan oleh partisipan lalu dikumpulkan. dan umumnya berita tadi umumnya berupa istilah teks.

Menurut Hardani (2020:59) Penelitian kualitatif merupakan suatu pendekatan yang juga diklaim pendekatan investigasi sebab umumnya peneliti mengumpulkan data menggunakan cara bertatap muka eksklusif dan berinteraksi dengan orang-orang ditemoat penelitian (Mc Millan & Schumacher). Penelitian kualitatif juga dimaksudkan sebagai jenis penelitian yang temuan-temuannya tidak diperoleh melalui mekanisme statistik atau bentuk hitungan lainnya (Strauss & Corbin). Sekalipun demikian data yang dikumpulkan berasal penelitian kualitatif memungkinkan buat dianalisis melalui suatu penghitungan.

Peneliti menggambarkan bagaimana Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Telukjambe Timur Kabupaten Karawang dalam memberikan pelayanan administrasi pada masyarakat dalam pembuatan e-KTP.

Tujuan penelitian kualitatif artinya untuk menerima ilustrasi menyeluruh wacana suatu subjek asal sudut pandang orang yang diteliti. Penelitian kualitatif berkaitan dengan pemikiran, persepsi, pandangan atau keyakinan individu yang sedang dipelajari yg tidak seluruh bisa diukur. Metode yang digunakan merupakan deskriptif, dengan pendekatan kualitatif, menggunakan tujuan memberikan ilustrasi atau penerangan yang sistematis, faktual serta seksama mengenai kinerja pegawai Kecamatan Telukjambe Timur Kabupaten Karawang dalam pelayanan administrasi bidang kependudukan pembuatan e-KTP pada masyarakat.

1.2 Partisipan, Waktu dan Lokasi Penelitian

(a) Partisipan

Moleong (2014), Pengertian partisipan merupakan seseorang yang memiliki kemampuan untuk menyampaikan informasi terkait dengan topik penelitian yang ditentukan oleh peneliti atau bisa disebut informan.

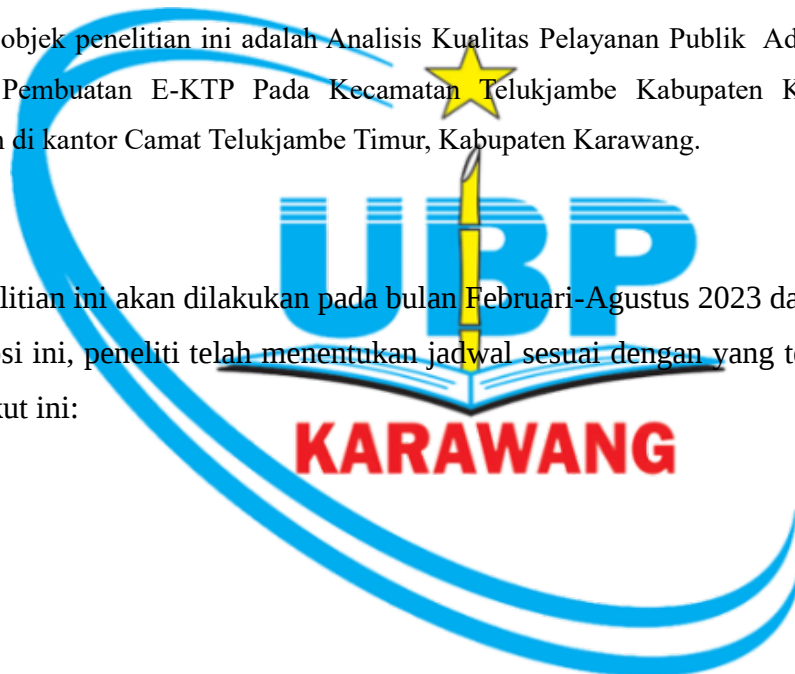
Jumlah informan dalam penelitian ini adalah:

1. *Key Informan* (Pakar/Ahli) : Sub. Kood Identitas Penduduk Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil
Mereka yang mengetahui dan memiliki berbagai informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian. Informan kunci dalam penelitian ini adalah Sub. Koord Identitas Penduduk Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil
2. *Informan Utama* : Masyarakat (Guru, Petani dan Tokoh Pemuda)
Mereka yang memberi informasi dan mengetahui bagaimana pelayanan yang ada di Kecamatan Telukjambe Timur langsung dan sebagai pengguna pelayanan.
3. *Informan* : Kasi Pelayanan Umum Kecamatan Telukjambe Timur
Yang memberikan Pelayanan pembuatan e-KTP kepada Masyarakat

Sedangkan objek penelitian ini adalah Analisis Kualitas Pelayanan Publik Administrasi Bidang Kependudukan Pembuatan E-KTP Pada Kecamatan Telukjambe Kabupaten Karawang. Lokasi penelitian adalah di kantor Camat Telukjambe Timur, Kabupaten Karawang.

(b) Waktu

Penelitian ini akan dilakukan pada bulan Februari-Agustus 2023 dalam penyusunan skripsi ini, peneliti telah menentukan jadwal sesuai dengan yang tertera pada tabel berikut ini:



Tabel 3. 1

Jadwal dan Waktu Penelitian

No	Kegiatan	Tahun 2023						
		Februari	Maret	April	Mei	Juni	Juli	Agustus
1.	Proses Pengajuan Judul							
2.	Penulisan Proposal Skripsi							
3.	Bimbingan Proposal Skripsi							
4.	Seminar Proposal							
5.	Perbaikan Proposal							
6.	Penulisan dan Penyusunan Skripsi							
7.	Pengumpulan dan Analisis Data							
8.	Bimbingan Skripsi							
9.	Sidang Skripsi							

Tabel 3. 2 Jadwal dan Waktu Penelitian

Sumber : Dikelola oleh penulis, 2023

(c) Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Kecamatan Telukjambe Timur Kabupaten Karawang di Jl. Raya Telukjambe No.1, Telukjambe Timur, Kabupaten Karawang, penelitian ini dilakukan sesuai dengan rencana yang penulis pertimbangkan dengan baik.

1.3 Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kualitas pelayanan publik kantor kecamatan dalam memberikan pelayanan administrasi bidang kependudukan pembuatan e-KTP kepada masyarakat.
2. Faktor pendukung dan penghambat kualitas pelayanan masyarakat di Kantor Kecamatan Telukjambe Timur, Kabupaten Karawang.
3. Kiat/upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan pembuatan E-KTP Kantor Kecamatan Telukjambe Timur Kabupaten Karawang.

3.3.1 Definisi Pelayanan Publik

Menurut Nelly dan Rifda Kamila (2018) Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pelayanan publik memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan menyediakan barang, jasa, dan/atau jasa kepada setiap

warga negara dan penduduk pelayanan administratif yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Salah satu pelayanan publik yang diatur oleh undang-undang, yaitu pelayanan di bidang-bidang berikut administrasi kependudukan berdasarkan hukum Negara Republik Indonesia perubahan atas UU No 23 Tahun 2013 No 24 Tahun 2013 bagian 1 tahun 2006 tentang Otoritas Kependudukan menyatakan: Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan terstruktur, penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui program pendaftaran kependudukan, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan dan pemanfaatan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lainnya. "pelayanan publik adalah proses yang dilakukan sekelompok orang untuk melayani masyarakat melalui sistem prosedur secara rutin serta berkesinambungan dalam rangka memenuhi kepentingan sinkron dengan haknya.

3.4 Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan aktivitas penelitian yang terpenting di dalam pengumpulan data. Menyusun instrumen artinya pekerjaan paling krusial di pada langkah penelitian, namun mengumpulkan data jauh lebih krusial lagi, terutama Bila peneliti memakai metode yang rawan terhadap masuknya unsur subjektif penelitian. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan teknik dokumentasi, observasi serta wawancara. (Muri Yusuf, 2014)

untuk menerima data serta informasi bagi kepentingan pada penelitian ini maka penulis menggunakan beberapa pengumpulan data , pada penelitian ini maka diperlukan suatu teknik pengumpulan data. dalam hal ini teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Studi Kepustakaan, penelitian kepustakaan adalah studi serta evaluasi buku, jurnal, karya ilmiah dan jenis literatur lain yg relevan dengan utama bahasan yg akan diteliti guna mengumpulkan data atau info ihwal problem yang akan diteliti.
2. Studi Lapangan, studi lapangan merupakan pengumpulan data atau berita lapangan berasal lokasi penelitian dengan melakukan wawancara, observasi, dan dokumentasi.
 - a. Wawancara adalah suatu insiden atau suatu proses interaksi antara pewawancara dan sumber info atau orang yang diwawancarai melalui komunikasi langsung. dan bisa dikatakan pula bahwa wawancara merupakan dialog tatap muka antara pewawancara dengan sumber berita, dimana pewawancara bertanya pribadi ihwal suatu objek yang diteliti serta telah dibuat sebelumnya.

- b. Dokumentasi ialah mengumpulkan data dengan menelaah dan mendokumentasikan buku, file, atau makalah, dan bahan terkait penelitian lainnya.
- c. Observasi merupakan peneliti melakukan pengamatan langsung pada lapangan yang sedang dipelajarinya. Pengamatan peneliti dibantu oleh dokumentasi insiden-peristiwa yang terlihat di lapangan. Teknik observasi merupakan pengamatan yang dilakukan secara langsung terhadap objek penelitian yang terkait menggunakan problem penelitian, teknik observasi yang dilakukan menggunakan cara:

1. Menelusuri informasi selengkap-lengkapya perihal apa yang hendak di observasi
2. Merendalami tujuan khusus dan tujuan umum berasal penelitian yang sedang dilaksanakan
3. Menetapkan materi atau objek yang hendak diobservasi
4. Menentukan ruang lingkup materi atau objek yang ingin diobservasi
5. Menulis hasil observai sedetail-detailnya

Secara umum terdapat 2 jenis yang dikumpulkan melalui penelitian ini:

- a. Data primer ialah seluruh data yang didapatkan langsung asal informan dalam penelitian ini.
- b. Data Sekunder merupakan semua data yang didapatkan berasal dari laporan ataupun publikasi yang pernah dilakukan oleh banyak sekali kalangan yang berkaitan dengan permasalahan ini.

3.4.2 Sumber Pengumpulan Data

Sumber data dalam penelitian dalah subjek dari mana data diperoleh. Ababila peneliti menggunakan wawancara dalam pengumpulan datanya maka asal data disebut respondn., yaitu orang yang mrespon atau menjawab pertanyaan-pertanyaan peneliti, baik pertanyaan tertulis maupun lisan. (Sugiyono, 2013:215).

Penelitian kualitatif tidak mengguankan istilah populasi, oleh spradley dinamakan social situation atau situasi sosial yang terdiri atas tiga elemen yaitu: kawasan (*place*), pelaku (*actors*), serta kegiatan (*activity*)

1. *Place* bila sumber data berupa tempat yang menyajikan data di tampilan berupa keadaan diam atau bergerak.
2. Pelaku bila sumber data beupa orang, Pelaku yaitu sumber data yang mampu memberikan data berupa jawaban lisan melalui wawancara atau jawaban tertulis melalui angket.
3. Aktivitas jika sumber data berupa kegiatan, kegiatan yaitu suatu kegiatan yang sedang berjalan seperti suatu dialog atau wawancara ditempat.

3.4.3 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan dataartinya langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian ialah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak menerima data yang memenuhi standar data yang ditetapkan. (Hardani, 2020:115).

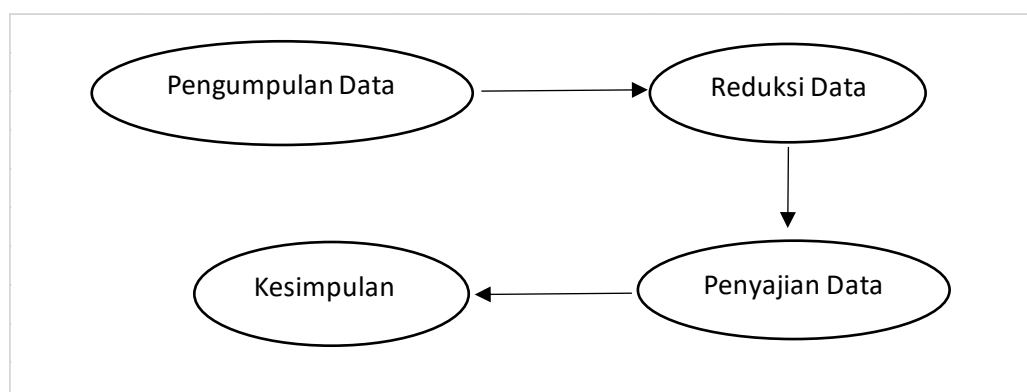
Beberapa teknik pengumpulan data ditunjukan di gambar pada bawah ini. berdasarkan gambar tersebut terlihat bahwa secara umum terdapat empat bermacam-macam teknik pengumpulan data, yaitu observasi, wawancara, dokumentasi, dan gabungan/triangulasi. (Hardani, 2020:115).

3.5 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah proses mencari serta menyusun secara sistematis data yg diperoleh asal hasil wawancara, catatan lapangan dan bahan-bahan lain sebagai akibatnya dapat dengan simpel dipahami serta temuannya bisa informasikan pada orang lain.

Analisis data secara deskriptif dilakukan dengan cara menyajikan data yang terdapat menggunakan cara mendeskripsikan secara sistematis tentang fakta-fakta yang sedang diteliti. Melalui analisis data secara deskriptif maka proses pengolahan data yang diperoleh yaitu berupa ucapan serta tulisan selanjutnya akan digambarkan dalam istilah-kata atau kalimat menggunakan mengelompokkan atau mengklasifikasi seluruh data dan menghubungkan aspek-aspek yang berkaitan pada penelitian.

penelitian ini memakai teknik analisis data kualitatif yang dilakukan secara interaktif serta berlangsung secara terus menerus hingga tuntas sebagai akibatnya dat sudah jenuh (Sugiyono, 2017:133). Adapun ilustrasi komponen pada analisis data tersebut adalah sebagai berikut:



Gambar 3. 1 Komponen Analisis Data

Komponen Analisis Data: Model Interaktif Miles dan Huberman, 2020

Sumber: Hardani, 2020

Untuk Memperjelas tiap tahapan atau alur tersebut, dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. *Data collection*/Pengumpulan Data

pengumpulan data merupakan aktivitas penelitian yang terpenting didalam pengumpulan data. Menyusun instrumen artinya pekerjaan paling krusial di pada langkah penelitian, namun mengumpulkan data jauh lebih krusial lagi, terutama Bila peneliti memakai metod yang rawan terhadap masuknya unsur subjektif penelitian. Teknik pengumpul data pada penelitian ini menggunakan teknik dokumentasi, observasi serta wawancara. (Muri Yusuf, 2014)

2. *Data Reduction* (Reduksi Data)

Reduksi Data artinya bagian dari analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, serta mengorganisasi data dengan cara sedemikian rupa sampai simpulan-simpulan akhirnya bisa ditarik dan diverifikasi. (Hardani, 2020:163)

3. *Data display* (Penyajian data)

dalam penelitian kualitatif, penyajian data mampu dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, korelasi antar kategori, flowcard serta sejenisnya. menggunakan mendisplaykan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasar apa yang telah dipahami tadi. (Hardani, 2020:167)

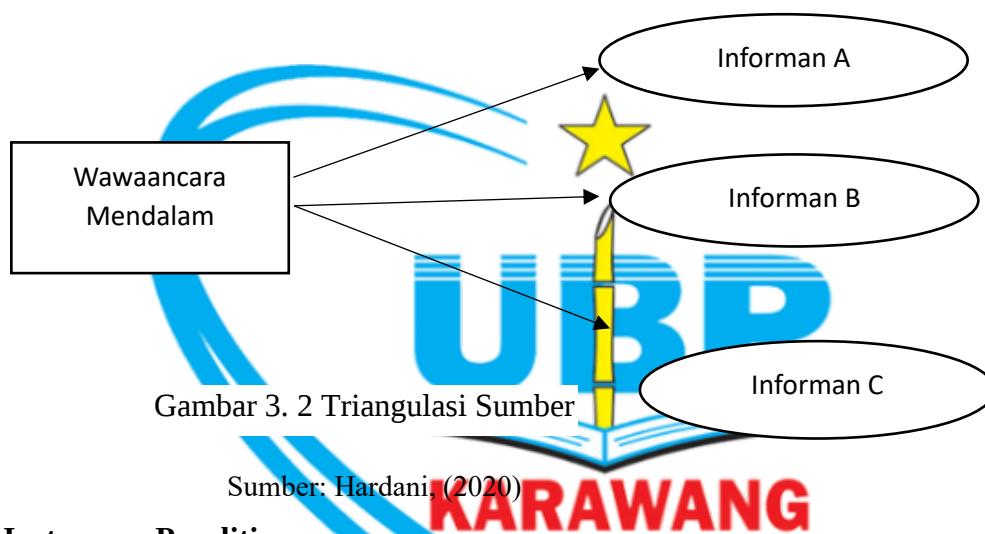
4. *Verification* (Kesimpulan)

Simpulan dalam kualitatif ialah merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah terdapat. Temuan bisa berupa deskripsi atau ilustrasi suatu objek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sebagai akibatnya setelah diterliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis atau teori. (Hardani, 2020:170)

3.6 Validasi Data (Triangulasi Data)

Validasi data artinya ketetapan alat ukur sebagai instrumen. Validasi data kualitatif mengacu pada benar atau tidaknya penelitian secara akurat namun untuk mencerminkan situasi dan memiliki bukti yang mendukung. dalam pengecekan data peneliti menggunakan teknik pemeriksaan keabsahan data yaitu triangulasi. Menurut (Hardani, 2020:154) Triangulasi diartikan menjadi teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari beberapa teknik pengumpulan data serta sumber data yang telah terdapat. Bila peneliti melakukan

pengumpulan data menggunakan triangulasi, maka sebenarnya peneliti mengumpulkan data yang sekaligus menguji kredibilitas data, yaitu mengecek kredibilitas data menggunakan berbagai teknik pengumpulan data dan berbagai sumber data. menggunakan demikian dalam penelitian ini peneliti menggunakan triangulasi sumber menjadi berikut triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas data dilakukan menggunakan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui dari beberapa sumber. untuk menguji kredibilitas data mengenai "Kualitas Pelayanan" maka pengumpulan data dan pengujian data dilakukan kepada pegawai serta masyarakat Kecamatan Telukjambe Timur Kabupaten Karawang.



3.7 Instrumen Penelitian

terdapat dua hal utama yang mempengaruhi kualitas dan yang akan terjadi penelitian, yaitu kualitas instrumen penelitian serta kualitas pengumpulan data. dalam penelitian kualitatif, kualitas instrumen penelitian berkenaan dengan validitas dan reliabilitas instrumen serta kualitas pengumpulan data berkenaan ketepatan cara-cara yang dipergunakan untuk mengumpulkan data. oleh karena itu instrumen yang sudah teruji validitas dan reliabilitasnya, belum tentu dapat menghasilkan data yang valid dan reliabel, jika instrumen tersebut tidak dipergunakan secara tepat pada pengumpulan datanya. Instrumen dalam penelitian kualitatif dapat berupa test, panduan wawancara, pedoman observasi.

3.7.1 Pedoman Wawancara Mendalam

Tujuan pendekatan wawancara yang digunakan pada penelitian ini adalah untuk memperoleh data atau informasi yang mendalam mengenai kinerja pelayanan pembuatan e-KTP di kantor Kecamatan Telukjambe Timur, Kabupaten Karawang yang dilakukan oleh pegawai dan masyarakat. Teknik wawancara ini artinya membentuk panduan wawancara yang

mencakup serangkaian pernyataan atau pertanyaan yang meliputi topik utama yang akan dibahas.

Informan : 1. Sub. Koord Identitas Penduduk (Disdukcapil) (*Key Informan*)

1. Masyarakat (Informan Utama)

Guru, Petani, Tokoh Pemuda

3. Kasi Pelayanan Umum (Informan Pendukung)

3.7.2 Pedoman Observasi

Pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian untuk melakukan pengamatan langsung pada lapangan dikenal dengan istilah observasi. Teknik ini dipergunakan untuk mengamati pelaksanaan kualitas pelayanan administrasi pembuatan e-KTP yang terjadi antara pegawai dan masyarakat sebagai penggunaan layanan di kantor Kecamatan Telukjambe Timur. Dalam penelitian ini dilakukan pengamatan eksklusif pada pelaksanaan pelayanan publik.

