

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Pada bagian desain penelitian ini menjelaskan mengenai bagaimana pendekatan penelitian dan metode penelitian atau jenis penelitian yang digunakan. Desain penelitian disusun guna memberikan pegangan yang jelas dan terstruktur kepada peneliti pada saat melakukan penelitian di lapangan nantinya.

3.1.1 Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan peneliti, dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Adapun yang dimaksud dengan pendekatan penelitian kualitatif adalah suatu pendekatan yang bertujuan untuk menggali dan memahami individu atau sekelompok orang yang dianggap bersumber dari masalah sosial. Kemudian data yang didapatkan nantinya akan diinterpretasikan sebagai hasil dari sebuah penelitian (Creswell, 2014, hlm. 4)

Pendekatan penelitian kualitatif dapat digunakan dalam mengetahui realitas dilapangan, gerakan sosial dan perilaku. Hal ini sejalan dengan yang di paparkan Stauss dan Corbin (dalam Salim & Syahrums, 2012, hlm. 41)

Pendekatan kualitatif adalah suatu jenis pendekatan penelitian yang dalam penggunaannya tidak menggunakan sraristik prosedur dan kualifikasi. Penelitian kualitatif disini lebih kepada pendekatan untuk meneliti terkait dengan kehidupan seseorang, perilaku, fungsi dan kejadian sosial yang mengakibatkan hubungan timbal balik.

Adapun pandangan lain terkait dengan tujuan dari penelitian pendekatan kualitatif dikemukakan oleh J. R. Raco (2010, hlm. 2) menjelaskan bahwasannya penggunaan pendekatan penelitian kualitatif adalah untuk memaparkan suatu arti dan memberikan pemahaman terkait dengan suatu gejala, fakta atau realita sosial. Dimana nantinya data yang diperoleh diinterpretasikan dengan cara berfikir induktif agar peneliti mudah dalam memahami terkait dengan kejadian, atau gejala sosial yang dialami.

Dengan berpatokan pada uraian di atas tentang pengertian dan tujuan penelitian kualitatif, dapat disimpulkan bahwa penelitian kualitatif lebih menekankan kepada peneliti yang meneliti terkait dengan kejadian sosial beserta dengan segala permasalahannya yang kemudian disajikan dalam bentuk deskripsi.

Adapun yang melatarbelakangi tujuan peneliti menggunakan pendekatan kualitatif dalam penelitian ini adalah untuk memahami dan menjelaskan terkait dengan pelayanan kependudukan melalui aplikasi salaman dalam mewujudkan *digital government* di Kota Bandung dengan fokus penelitian kepada pelayanan kependudukan yang dilakukan oleh Disdukcapil Kota Bandung.

Pemilihan pendekatan kualitatif juga bertujuan untuk mempermudah peneliti dalam hal menemukan data fakta baru di lapangan. Hal tersebut sesuai dengan apa yang dikemukakan oleh Neuman (2003, hlm. 141) yang mengemukakan bahwa dalam penelitian kualitatif dimungkinkan adanya fakta-fakta baru yang ditemukan peneliti di lapangan selama pengumpulan data.

Kedua, peneliti dapat melihat secara langsung terkait pelayanan kependudukan melalui aplikasi salaman, sehingga nantinya peneliti dapat menemukan gambaran penyelenggaraan dan hasil yang diperoleh dari penelitian yang dilakukan. Hal ini sejalan dengan pandangan Creswell (2014) yang mengemukakan bahwa dalam penelitian kualitatif memiliki kecenderungan terhadap proses pengumpulan data yang fokus pada lokasi dan partisipan penelitian.

Ketiga, peneliti dapat mengemukakan hasilnya secara mendalam mengenai pelayanan kependudukan melalui aplikasi salaman dalam mewujudkan *Digital Government* yang dimana hal tersebut diperoleh peneliti dari berbagai macam sumber. Pandangan ini sejalan dengan pendapat Neuman (2003, hlm. 139) yang berpendapat bahwa data-data dalam penelitian kualitatif dapat berupa kata-kata, foto, simbol, dan kalimat. Dengan banyaknya sumber data maka, hasil dalam penelitian yang dilakukan dengan pendekatan kualitatif akan akurat.

3.1.2 Metode Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan metode studi kasus. Studi kasus merupakan strategi dalam suatu penelitian dengan cara melakukan penyelidikan secara cermat mengenai suatu program, peristiwa, aktivitas, proses, atau sekelompok individu (Stake, R.E dalam Engka, 2010, hlm. 20). Dimana dalam hal ini kasus-kasus akan dibatasi oleh waktu dan aktivitas, dan peneliti mengumpulkan informasi secara lengkap menggunakan prosedur pengumpulan data berdasarkan waktu yang telah ditentukan. Penggunaan studi kasus dalam penelitian dikarenakan cukup sesuai, karena penulis melakukan penyelidikan terkait dengan suatu program

dan aktivitas sekelompok individu juga ingin mengembangkan pengetahuan yang mendalam mengenai objek yang bersangkutan yaitu pelayanan kependudukan melalui aplikasi salaman sebagai upaya mewujudkan *Digital Government*. Menurut M. Rahardjo (2017) langkah-langkah dalam penelitian penelitian studi kasus, sebagai berikut :

Pertama, tahap perencanaan. Meliputi penentuan tema dalam penelitian yang akan dilakukan. Kemudian setelah adanya tema yang dipilih, dilanjutkan dengan membaca berbagai literatur untuk nantinya dapat menentukan perumusan fokus penelitian. Kedua adalah tahap pelaksanaan, dimana peneliti turun kelapangan untuk mengumpulkan data dan fakta yang terjadi, kemudian data yang diperoleh diolah dan dianalisis dengan bantuan triangulasi data. Tahap terakhir adalah menyajikan hasil penelitian yang disajikan dalam bentuk laporan (hlm. 15).

Sejalan dengan itu bahwa tujuan penelitian studi kasus yakni untuk mencari informasi terkait dengan interaksi sosial, baik berupa individu, kelompok, organisasi, maupun lembaga atau suatu instansi dan masyarakat. Maka dari itu metode studi kasus digunakan agar memberikan gambaran yang jelas dan mendalam mengenai pelayanan kependudukan melalui aplikasi salaman dalam mewujudkan *Digital Government* di Kota Bandung.

3.2 Lokasi dan Partisipan Penelitian

3.2.1 Lokasi Penelitian

Tempat penelitian adalah lokasi dimana penelitian dilakukan untuk memperoleh data-data dan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian. Dalam penelitian ini pemilihan tempat disesuaikan dengan topik yang dipilih. Adapun fokus lokasi yang dipilih untuk pelaksanaan penelitian ini adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Disdukcapil Kota Bandung yang beralamat di Jl. Ambon No. 1B, Citarum, Kec. Bandung Wetan, Kota Bandung, Jawa Barat 40115. Alasan pemilihan lokasi ini, diantaranya: (1) Ketertarikan penulis untuk mengetahui lebih lanjut terkait dengan pelayanan kependudukan di Kota Bandung terutama layanan berbasis digital, (2) Disdukcapil Kota Bandung sebagai pusat lembaga yang berkewajiban mengurus pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil di Kota Bandung, (3) Disdukcapil Kota Bandung sebagai lembaga yang terus mengembangkan pelayanan kependudukan digital demi mewujudkan *digital government*, (4) Pemilihan Disdukcapil Kota Bandung karena memenuhi kriteria syarat permasalahan penelitian.

3.2.2 Partisipan Penelitian

Partisipan penelitian merupakan berbagai pihak baik individu, kelompok organisasi, maupun Lembaga yang mau dan mampu memberikan pandangan serta informasi mengenai penelitian yang dilakukan. Partisipan yang terlibat dalam penelitian diharapkan mampu memberikan informasi dengan jelas. Adapun partisipan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Humas Disdukcapil Kota Bandung, sebagai jembatan informasi antara Disdukcapil Kota Bandung dengan masyarakat Kota Bandung.
2. Seksi Inovasi Disdukcapil Kota Bandung, sebagai pihak yang melakukan pembaharuan proses pelayanan kependudukan di Disdukcapil Kota Bandung.
3. Masyarakat pengguna aplikasi Salaman
4. Masyarakat bukan prngguna aplikasi Salaman

3.3 Tahap Pengolahan dan Analisis Data

Pengolahan dan analisis data dilakukan pada saat semua data yang di kumpulkan peneliti di lapangan sudah terkumpul. Pada tahap ini peneliti memilah, mengkategorikan, dan menyusun data yang di dapat dilapangan, lalu kemudian disajikan melalui deskripsi laporan penelitian.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara-cara yang ditempuh oleh peneliti dalam proses mengumpulkan data di lapangan. Adapun Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan Teknik wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Untuk secara lebih jelasnya dapat dipaparkan sebagai berikut:

3.4.1 Wawancara

Wawancara merupakan suatu upaya komunikasi baik secara langsung oleh dua pihak, yakni penwawancara dan yang diwawancarai. Dimana isi komunikasi tersebut berupa percakapan pertanyaan dan jawaban yang dibutuhkan untuk data yang dibutuhkan. Oleh Lincoln dan Guba (dalam Hardani dkk., 2020, hlm. 137) antara lain: mengkonstruksi mengenai orang, kejadian, kegiatan, organisasi, perasaan, motivasi, tuntutan, kepedulian dan lain-lain.

3.4.2 Observasi

Observasi (*observation*) atau pengamatan diartikan sebagai suatu kegiatan melakukan pengamatan, sebagai suatu cara yang ditempuh oleh peneliti dalam proses pengumpulan data. Observasi menjadi salah satu teknik pengumpulan data apabila: (1) sejalan dengan tujuan penelitian yang dirumuskan (2) penelitian yang dilakukan direncanakan dan hasilnya dicatat secara sistematis, dan (3) dapat dikontrol keadaannya (*reliabilitasnya*) dan kesahihannya (*validitasnya*) (Sukmadinata dalam Hardani dkk., 2020, hlm. 124).

3.4.3 Studi Dokumentasi

Studi dokumentasi merupakan salah satu cara yang dapat ditempuh peneliti dalam mengumpulkan data dengan cara mencatat dokumen-dokumen tertulis yang sudah ada. Maka dari itu Teknik ini, dianggap lebih mudah dibandingkan dengan Teknik pengumpulan data lainnya. Sugiyono (dalam Hardani dkk., 2020, hlm. 150) dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Maka dapat disimpulkan bahwa teknik pengumpulan data dengan dokumentasi ialah pengambilan data yang diperoleh melalui dokumen-dokumen yang sudah ada.

3.5 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah lembar wawancara, lembar observasi, dan lembar studi dokumentasi. Adapun yang menjadi instrument utama adalah peneliti itu sendiri yang dibantu dan didukung oleh instrument lainnya.

- a. Lembar wawancara, berupa catatan pertanyaan yang akan peneliti tanyakan kepada narasumber berkenaan dengan pelayanan kependudukan melalui aplikasi Salaman dalam mewujudkan *digital government* di Kota Bandung.
- b. Lembar observasi, berupa catatan dari hasil pengamatan yang dilakukan peneliti terkait dengan pelayanan kependudukan melalui aplikasi Salaman khususnya dalam mewujudkan *digital government* di Kota Bandung guna memperkuat data yang ditemukan serta hasil penelitian penulis.

- c. Lembar studi dokumentasi, digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data dengan cara menghimpun dan mempelajari berbagai dokumen yang dibutuhkan dalam penelitian,

3.6 Prosedur Penelitian

3.6.1 Tahap Pra Penelitian

Tahap awal sebelum penelitian dilakukan adalah memilih masalah, menentukan judul, subjek penelitian dan lokasi penelitian. Setelah itu peneliti melakukan studi pendahuluan terkait dengan pelayanan kependudukan digital dengan menjelaskan maksud dan tujuan penelitian. Selanjutnya, peneliti membuat proposal penelitian, kemudian diajukan kepada pembimbing agar dapat disetujui dan yang terakhir mempersiapkan syarat administrasi penelitian seperti halnya mengajukan surat izin penelitian kepada Ketua Prodi PKn FPIPS UPI, Dekan FPIPS UPI, dan Disdukcapil Kota Bandung

3.6.2 Tahap Pelaksanaan

Pada tahap pelaksanaan ini merupakan tahapan inti dari proses penelitian yang dilakukan dimana penulis mencari jawaban atas rumusan masalah yang sudah dirumuskan sebelumnya. Adapun Langkah-langkah yang penulis tempuh dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mendatangi lokasi penelitian yaitu Disdukcapil Kota Bandung
2. Mengajukan surat izin permohonan kepada pihak Disdukcapil Kota Bandung untuk melakukan penelitian berkaitan dengan pelayanan kependudukan digital melalui aplikasi Salaman
3. Melakukan observasi dan wawancara dengan narasumber dan hasil wawancara dicatat secara lengkap
4. Melakukan studi dokumentasi dan mencatat informasi yang diperlukan berkenaan dengan data pelayanan kependudukan di aplikasi Salaman.

3.7 Teknik Pengolahan Data

Teknik pengolahan data pada penelitian ini menggunakan model Miles dan Huberman. Dimana Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2021) mengemukakan bahwa dalam melakukan pengolahan data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berkesinambungan hingga selesai. Sehingga datanya bersifat jenuh, adapun yang dimaksud dengan data jenuh dapat diartikan sebagai data yang didapatkan

dilapangan oleh peneliti tidak mengalami perubahan. Selanjutnya teknik pengolahan data yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan Teknik pengolahan dengan cara reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*) dan kesimpulan dan verifikasi (*conclusion drawing/verification*) yang dijabarkan sebagai berikut.

3.7.1 Reduksi Data (*Data Reduction*)

Menurut Riyanto (dalam Hardani dkk., 2020, hlm. 165) menyatakan bahwa reduksi data (*data reduction*) artinya, suatu proses dalam menyederhanakan data yang diperoleh sehingga tidak berbelit. Dimana inti dari proses reduksi data berupa pemilahan data menjadi dua bagian yakni data yang terpakai dalam penelitian dan tidak terpakai dalam penelitian.

Secara lebih jelas, reduksi data merupakan bagian dari analisis yang menajamkan, menggolongkan, serta membuang yang tidak diperlukan, dan mengorganisasi data dengan cara memilah data sehingga didapatkan inti simpulan yang akhirnya dapat ditarik kemudian diverifikasi.

3.7.2 Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian data dapat diartikan sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan simpulan dan pengambilan tindakan. Data-data yang telah dianalisis dan divalidasi kemudian disajikan dalam bentuk tabel dan dilengkapi uraian atau narasi yang dapat menggambarkan hasil data yang disajikan. Sehingga pada akhirnya dapat menggambarkan hasil dari penelitian (Miles dan Huberman dalam Hardani dkk., 2020, hlm. 167).

3.7.3 Kesimpulan dan Verifikasi

Menurut Miles dan Huberman (dalam Hardani dkk., 2020, hlm. 170) langkah selanjutnya adalah simpulan dan verifikasi. Proses menyimpulkan dapat dilakukan setelah peneliti mengumpulkan data serta informasi yang diperlukan di lapangan. Simpulan dalam penelitian kualitatif dapat bersifat sementara jika terdapat fakta dan data baru yang ditemukan dilapangan. Namun jika simpulan tersebut didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten, maka dapat dikatakan sipulan tersebut kredibel atau dapat dipercaya.

3.8 Validasi Data

Untuk menghasilkan data penelitian yang akurat dan dapat dipercaya, maka harus dilakukan validitas data. Menurut Sugiyono (2021) mengemukakan bahwa validitas data merupakan nilai ketepatan antara data yang didapatkan di lapangan dengan data yang dilaporkan, lebih lengkap diuraikan sebagai berikut:

3.8.1 Perpanjangan Pengamatan

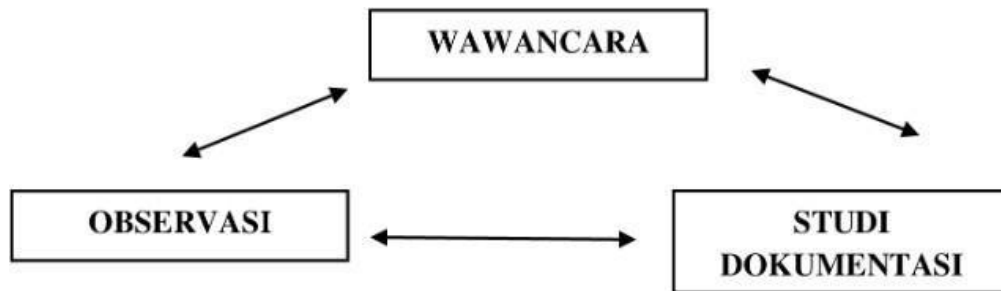
Proses ini dilakukan dengan menambah durasi waktu yang dilakukan dalam pengamatan dan penggalian informasi serta data yang diperlukan dalam penelitian. Kemudian yang menjadi tujuan dari adanya perpanjangan pengamatan adalah untuk menguji data mengenai perubahan atau ketetapan data. Jika data tidak berubah maka perpanjangan pengamatan dihentikan, sedangkan jika terdapat data yang berubah, maka peneliti diharuskan melakukan pengamatan kembali di lapangan.

3.8.2 Meningkatkan Ketekunan

Meningkatkan ketekunan dilakukan peneliti salah satunya dengan melakukan pengecekan kembali atas data-data dan fakta yang sudah dikumpulkan. Sehingga nantinya dapat menggambarkan permasalahan tanpa adanya suatu keraguan yang pada akhirnya peneliti merasa cukup dengan data yang sudah diperoleh. Dengan cara tersebut dapat dijamin kepastian data dan urutan kejadian yang terjadi dalam penelitian yang kemudian dapat disajikan secara pasti dan sistematis.

3.8.3 Triangulasi

Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan waktu. Cara yang dapat dilakukan seperti wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Kebenaran suatu data sangat diperlukan dalam sebuah penelitian, hal ini juga dimaksudkan agar penelitian tidak terlalu luas dan melenceng keluar batasan dari rumusan masalah yang sudah dirumuskan. Agar dapat memperoleh gambaran triangulasi dalam penelitian ini, maka akan digambarkan dengan gambaran triangulasi yang ada pada gambar di bawah ini.

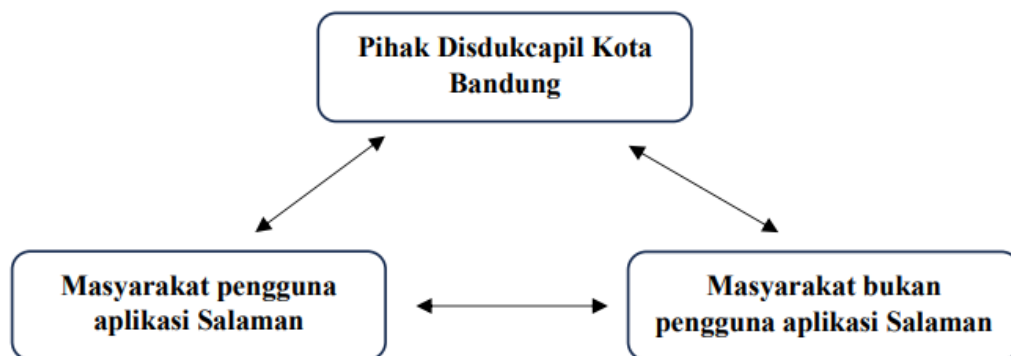


Gambar 3.1 Triangulasi Teknik Penumpulan Data

Sumber: Sugiyono, 2021. hlm 368.

Triangulasi data yang disajikan diatas dilakukan dengan cara mengkomparasikan tiga teknik dalam proses pengumpulan data dilapangan. Hal tersebut dilakukan demi keabsahan data dalam penelitian. Maka dari itu triangulasi data diperlukan dalam kebutuhan validitas data.

Selain menggunakan Triangulasi teknik, validasi yang dilakukan dalam penelitian ini juga menggunakan triangulasi sumber. Hal ini dilakukan dengan melakukan uji kredibilitas data dengan mengecek data yang telah diperoleh dari hasil di lapangan melalui beberapa sumber.



Gambar 3.2 Triangulasi Sumber Data

Sumber: direduksi dari Sugiyono, 2021. hlm 368.