

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Desain Penelitian

Desain penelitian adalah sebuah rancangan yang dirumuskan untuk menjadi panduan dalam melaksanakan setiap tahap penelitian (Iswahyudi, dkk., 2023). Tujuan utama dari desain penelitian adalah memberikan panduan yang sistematis dan jelas bagi peneliti dalam menjalankan penelitiannya. Menurut Sekaran (2006), desain penelitian merupakan keseluruhan proses yang dibutuhkan dalam merancang dan melaksanakan penelitian yang dapat mendukung peneliti dalam mengumpulkan serta menganalisis data. Dalam pengertian lain, desain penelitian merupakan rangkaian logis yang menghubungkan data empiris dengan pertanyaan penelitian awal, hingga akhirnya mengarah pada kesimpulan dari penelitian tersebut (Yin, 2018). Desain penelitian yang baik dapat memastikan bahwa setiap langkah dalam penelitian dilakukan secara terstruktur dan sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai.

Berdasarkan berbagai definisi desain penelitian yang telah dijelaskan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa desain penelitian adalah sebuah perencanaan yang perlu dirancang secara jelas dan didasarkan pada pemikiran logis agar dapat membantu peneliti dalam proses pengumpulan dan analisis data. Dengan adanya desain penelitian, maka peneliti memiliki panduan yang jelas dan sistematis untuk melaksanakan penelitiannya. Adapun dalam penelitian ini, desain penelitian yang digunakan ialah pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus

3.1.1. Pendekatan Penelitian Kualitatif

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini ialah pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif digunakan untuk menggali fenomena atau masalah secara lebih mendalam dengan mengumpulkan data non-numerik, seperti wawancara, observasi, atau analisis dokumen. Fokus utama dari pendekatan kualitatif adalah memahami makna, pengalaman, dan perspektif subjek penelitian, sehingga data

yang dikumpulkan bersifat deskriptif dan interpretatif (Nartin, dkk., 2024). Pendekatan ini tidak hanya menggambarkan suatu fenomena, tetapi juga mengungkap makna di baliknya berdasarkan sudut pandang partisipan.

Menurut Sugiyono (2023), penelitian kualitatif berfokus pada eksplorasi fenomena dalam keadaan yang sebenarnya tanpa manipulasi atau intervensi. Dalam prosesnya, peneliti bertindak sebagai instrumen utama dalam pengumpulan data, yang dilakukan melalui teknik triangulasi, yaitu kombinasi dari observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data yang diperoleh bersifat kualitatif, sehingga analisis dilakukan secara induktif untuk mengidentifikasi pola, hubungan, serta makna yang terkandung dalam temuan penelitian.

Peneliti memilih menggunakan pendekatan kualitatif karena pendekatan ini dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang fenomena yang diteliti, yakni implementasi pembuatan surat keterangan melalui layanan WAKEPO. Pendekatan ini dapat menggali makna, pengalaman, dan pandangan masyarakat serta aparatur desa terkait pelayanan publik yang diberikan. Selain itu, pendekatan ini memberikan fleksibilitas dalam pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi yang dapat mengungkap berbagai aspek yang tidak terungkap melalui data kuantitatif. Pendekatan ini juga memungkinkan peneliti untuk melihat kendala yang ada dalam implementasi layanan WAKEPO dan upaya-upaya yang dilakukan untuk mengatasinya, sehingga memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai efektivitas dan dampak layanan tersebut terhadap masyarakat.

3.1.2. Metode Penelitian Studi Kasus

Dalam sebuah penelitian, metode memegang peranan yang sangat penting dalam merancang langkah-langkah penelitian. Hal ini disebabkan oleh peran metode penelitian yang menentukan bagaimana objek penelitian akan diamati hingga menghasilkan data ilmiah yang sesuai dengan tujuan penelitian. Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini ialah metode studi kasus.

Penelitian ini menggunakan pendekatan studi kasus untuk memahami fenomena secara mendalam dalam konteks kehidupan nyata. Menurut Yin (2018),

studi kasus merupakan metode empiris yang tepat ketika batas antara fenomena dan konteks tidak tampak secara jelas. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi hubungan serta proses yang terjadi secara menyeluruh. Oleh karena itu, studi kasus dipilih agar kompleksitas situasi di lapangan dapat tergambaran secara utuh dan kontekstual.

Merujuk pada pernyataan sebelumnya, peneliti berencana melakukan studi kasus mengenai implementasi pembuatan surat keterangan dari desa melalui layanan WAKEPO dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana layanan tersebut dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik. Metode studi kasus dipilih karena memungkinkan peneliti untuk menyelidiki suatu program kebijakan dan aktivitas masyarakat secara mendalam. Selain itu, metode ini juga membantu peneliti dalam mengembangkan pemahaman yang lebih komprehensif terkait fenomena yang diteliti.

Penelitian studi kasus menurut Yin (2018) terdiri dari enam tahapan. Tahapan-tahapan tersebut terdiri dari perencanaan (*plan*), perancangan (*design*), persiapan (*prepare*), pengumpulan data (*collect*), analisis data (*analyze*), serta penyimpulan dan penyebarluasan hasil (*share*). Adapun implementasi tahapan-tahapan tersebut dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3.1 Tahapan Penelitian

Tahapan	Alur Penelitian	Implementasi dalam Penelitian
Perencanaan (<i>Plan</i>)	Mengidentifikasi permasalahan dan merumuskan fokus penelitian terkait pelayanan publik berbasis digital di desa.	Menetapkan fokus penelitian pada implementasi layanan WAKEPO dalam pembuatan surat keterangan di Desa Ganeas serta menyusun rumusan masalah.
Desain Penelitian (<i>Design</i>)	Menentukan strategi pengumpulan data serta metode analisis data untuk mengkaji implementasi layanan WAKEPO.	- Merancang instrumen penelitian seperti pedoman wawancara, lembar observasi, dan daftar dokumen yang dapat mendukung penelitian. - Menetapkan informan kunci, yaitu aparatur desa Ganeas, pegawai Diskominfosandik Kabupaten

		Sumedang, dan masyarakat desa Ganeas pengguna layanan WAKEPO.
Persiapan (<i>Prepare</i>)	Melakukan koordinasi awal dengan pihak terkait dan menyusun jadwal pengumpulan data.	<ul style="list-style-type: none"> - Mengurus surat izin penelitian dari kampus untuk diserahkan ke Pemerintahan Desa Ganeas dan Diskominfosanditik Kabupaten Sumedang. - Menjalin komunikasi awal dengan aparatur desa dan pegawai Diskominfosanditik untuk menjadwalkan wawancara serta observasi lapangan.
Pengumpulan Data (<i>Collect</i>)	Mengumpulkan data melalui berbagai teknik seperti wawancara, observasi, dan studi dokumentasi.	<ul style="list-style-type: none"> - Melakukan wawancara dengan aparatur desa Ganeas, pegawai Diskominfosanditik Kabupaten Sumedang, dan masyarakat desa Ganeas pengguna layanan WAKEPO. - Melakukan observasi langsung proses pelayanan pembuatan surat keterangan melalui layanan WAKEPO di Kantor Desa Ganeas. - Menganalisis data permintaan surat keterangan yang diajukan melalui WAKEPO.
Analisis Data (<i>Analyze</i>)	Menganalisis data untuk memperoleh temuan tentang implementasi layanan WAKEPO serta kendala dan upaya perbaikannya.	Data dianalisis melalui reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan.
Penyimpulan dan Penyebarluasan Hasil (<i>Share</i>)	Menyusun laporan penelitian dan menyampaikan hasil serta rekomendasi untuk perbaikan pelayanan publik berbasis digital di desa.	<ul style="list-style-type: none"> - Menyusun kesimpulan terkait kualitas layanan WAKEPO dalam pembuatan surat keterangan. - Menyajikan laporan skripsi dan memberikan masukan untuk optimalisasi pelayanan digital di desa.

Sumber: Diolah oleh Peneliti, 2025

Tabel 3.1 menjadi acuan dalam pelaksanaan penelitian ini dengan mengadaptasi enam tahapan desain studi kasus dari Yin (2018). Desain tersebut

Siti Patimah, 2025

**IMPLEMENTASI LAYANAN WAKEPO (WHATSAPP KEBUTUHAN INFORMASI DAN PELAYANAN ONLINE)
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DESA GANEAS, KECAMATAN GANEAS,
KABUPATEN SUMEDANG**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

memberikan kerangka kerja yang terstruktur untuk memandu langkah-langkah penelitian di lapangan. Penggunaan tahapan ini membantu menjaga konsistensi metodologis dan meningkatkan kredibilitas hasil. Dengan mengadaptasi tahapan tersebut, peneliti dapat memastikan bahwa proses penelitian dilakukan secara komprehensif, mulai dari perencanaan hingga penyebarluasan hasil, yang terstruktur dan relevan dengan konteks lapangan.

3.2. Lokasi Penelitian dan Partisipan Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Desa Ganeas, Kecamatan Ganeas, Kabupaten Sumedang. Lokasi tersebut dipilih karena tingkat penggunaan layanan WAKEPO dalam pembuatan surat keterangan tergolong tinggi dibandingkan desa lainnya. Berdasarkan data Diskominfo Sanditik Kabupaten Sumedang tahun 2022, Desa Ganeas menempati peringkat ke-36 dari 277 desa/kelurahan dalam hal pemanfaatan WAKEPO. Kondisi ini menunjukkan bahwa masyarakat sudah cukup terbiasa dengan layanan digital dalam pengurusan administrasi desa, sehingga menjadikan Desa Ganeas sebagai lokasi yang tepat untuk mengkaji implementasi pembuatan surat keterangan melalui layanan WAKEPO dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

3.2.2. Partisipan Penelitian

Dalam penelitian kualitatif, peneliti akan terlibat langsung di lokasi penelitian dengan tujuan untuk mengamati situasi sosial yang telah ditentukan dan melakukan wawancara dengan narasumber yang memiliki keahlian di bidangnya. Pemilihan partisipan atau informan dilakukan secara *purposive*, yaitu dipilih berdasarkan kriteria tertentu yang sesuai dengan tujuan penelitian (Sugiyono, 2023). Adapun jumlah informan yang diwawancara sebanyak lima orang dengan kriteria dan alasan pemilihan seperti tercantum dalam tabel di bawah ini.

Tabel 3.2 Kriteria dan Alasan Pemilihan Informan

No.	Jabatan	Kriteria	Alasan Pemilihan
1.	Kepala Subbagian	Perangkat desa yang terlibat secara langsung dalam	Memahami alur pelayanan secara menyeluruh, mulai dari proses permohonan, input data pada sistem,

	Tata Usaha Desa Ganeas	pembuatan surat keterangan melalui layanan WAKEPO.	hingga penyerahan surat kepada masyarakat. Selain itu, informan ini juga mengetahui hambatan-hambatan yang terjadi selama implementasi layanan, serta langkah-langkah yang dilakukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.
2.	Pranata Komputer Bidang Informatika Dinas Komunikasi dan Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Sumedang	Pihak yang mengembangkan layanan WAKEPO.	Memahami latar belakang, tujuan, mekanisme kerja, serta proses integrasi layanan WAKEPO dengan sistem pelayanan desa. Informan ini juga mengetahui strategi sosialisasi yang dilakukan kepada masyarakat dan perangkat desa dalam rangka meningkatkan pemanfaatan layanan digital tersebut.
3.	Masyarakat	Warga Ganeas Desa yang pernah menggunakan layanan WAKEPO.	Memahami alur pembuatan surat keterangan melalui layanan WAKEPO berdasarkan pengalamannya sendiri.
4.	Masyarakat	Warga Ganeas Desa yang pernah menggunakan layanan WAKEPO.	Memahami alur pembuatan surat keterangan melalui layanan WAKEPO berdasarkan pengalamannya sendiri.
5.	Masyarakat	Warga Ganeas Desa yang pernah menggunakan layanan WAKEPO.	Memahami alur pembuatan surat keterangan melalui layanan WAKEPO berdasarkan pengalamannya sendiri.

Sumber: Diolah oleh Peneliti, 2025

Tabel 3.2 berisi daftar informan yang dipilih berdasarkan keterkaitan langsung mereka dengan implementasi layanan WAKEPO di Desa Ganeas. Pemilihan informan dilakukan secara purposif untuk memperoleh data yang relevan, mendalam, dan sesuai dengan fokus penelitian. Keberagaman latar

Siti Patimah, 2025

*IMPLEMENTASI LAYANAN WAKEPO (WHATSAPP KEBUTUHAN INFORMASI DAN PELAYANAN ONLINE)
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DESA GANEAS, KECAMATAN GANEAS,
KABUPATEN SUMEDANG*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

belakang informan mulai dari perangkat desa, pengembang layanan, hingga masyarakat pengguna, diharapkan dapat memberikan perspektif yang komprehensif mengenai pelaksanaan, kendala, serta dampak dari layanan WAKEPO. Dengan demikian, data yang diperoleh dari wawancara dengan para informan tersebut menjadi sumber utama dalam menggambarkan realitas empirik di lapangan.

Untuk melengkapi data yang belum diperoleh melalui wawancara, peneliti juga akan melakukan observasi langsung terhadap objek penelitian guna memperoleh gambaran yang lebih akurat. Selain itu, studi dokumentasi digunakan sebagai sumber informasi tambahan yang dapat memberikan konteks serta mendukung temuan dari hasil wawancara dan observasi. Dokumen atau laporan yang dianalisis mencakup berbagai data tertulis yang relevan, seperti arsip, kebijakan, atau catatan administratif.

3.3. Prosedur Penelitian

3.3.1. Persiapan Penelitian

Pada tahap persiapan, peneliti terlebih dahulu mengidentifikasi permasalahan terkait implementasi layanan WAKEPO dalam pembuatan surat keterangan di Desa Ganeas. Peneliti kemudian melakukan studi literatur untuk memperkuat pemahaman terhadap konsep pelayanan publik, digitalisasi administrasi desa, dan kebijakan yang relevan. Tahap berikutnya adalah perumusan tujuan penelitian serta penentuan metode pengumpulan dan analisis data yang sesuai. Untuk mendukung proses tersebut, peneliti menyusun instrumen seperti pedoman wawancara dan observasi agar data yang diperoleh tepat sasaran dan dapat dipertanggungjawabkan secara akademik.

3.3.2. Perizinan Penelitian

Pada tahap ini, peneliti terlibat secara langsung dalam proses perizinan. Mulanya, peneliti meminta surat izin mengadakan penelitian kepada instansi akademik Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial (FPIPS). Pihak fakultas akan membuatkan surat yang ditandatangani oleh Dekan. Setelah surat telah dibuat, peneliti datang langsung ke Kantor Desa Ganeas untuk memberikan surat izin mengadakan penelitian yang ditujukan kepada Penjabat Kepala Desa Ganeas

sebagai bentuk legalisasi untuk melaksanakan penelitian guna memenuhi tugas akhir peneliti berupa skripsi. Selain itu, peneliti juga akan datang langsung ke Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Sumedang untuk memberikan surat izin mengadakan penelitian.

3.4. Instrumen Penelitian

Dalam melaksanakan penelitian, peneliti mengikuti pedoman wawancara yang berisi daftar pertanyaan yang akan diajukan, panduan observasi yang mengidentifikasi aspek-aspek yang akan diamati, serta melakukan studi dokumentasi terhadap peraturan atau laporan yang relevan dengan topik penelitian. Kuesioner dan catatan lapangan juga digunakan sebagai instrumen dalam proses pengumpulan data. Selain itu, peneliti juga menggunakan alat bantu untuk mendukung kelancaran penelitian. Beberapa alat bantu tersebut ialah:

- 1) Buku catatan, digunakan oleh peneliti untuk mencatat informasi penting dan temuan sementara selama pengumpulan data. Alat ini memungkinkan peneliti menyimpan informasi secara sistematis dan memudahkan akses untuk analisis lebih lanjut.
- 2) Perekam suara, digunakan untuk merekam percakapan dengan narasumber secara akurat dan memastikan tidak ada informasi penting yang terlewat.
- 3) Kamera ponsel digunakan untuk mengambil gambar atau video yang mendukung penelitian, seperti dokumentasi observasi atau gambar objek yang diamati. Alat ini memungkinkan peneliti mengabadikan bukti visual yang dapat memperkuat data dari wawancara atau observasi.

Penggunaan instrumen penelitian dan alat-alat bantu tersebut sangat penting dalam mendukung peneliti dalam proses pengumpulan informasi dan data. Alat-alat ini membantu peneliti untuk memperoleh data secara sistematis dan terstruktur. Selain itu, penggunaan instrumen yang tepat juga berkontribusi pada peningkatan validitas data yang diperoleh, sehingga lebih akurat. Dengan demikian, data yang terkumpul akan mencerminkan bukti yang valid dalam penelitian.

3.5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan prosedur penting dalam penelitian, karena inti dari penelitian adalah mendapatkan data yang relevan. Teknik pengumpulan data merujuk pada metode yang digunakan untuk mengumpulkan informasi yang diperlukan guna menjawab rumusan masalah atau pertanyaan yang diajukan dalam penelitian (Agustini dkk., 2023). Tanpa adanya teknik pengumpulan data yang sesuai, peneliti akan mengalami kesulitan dalam memperoleh data yang memenuhi kriteria yang telah ditentukan (Sugiyono, 2023). Pemilihan teknik pengumpulan data harus disesuaikan dengan tipe variabel dan tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini ialah sebagai berikut

3.5.1. Wawancara

Teknik pengumpulan data melalui wawancara dilakukan dengan cara tanya jawab antara peneliti dan informan untuk memperoleh informasi yang berkaitan dengan topik penelitian. Proses ini bertujuan untuk mendapatkan pandangan dan pendapat subjektif dari informan mengenai fenomena yang sedang dikaji (Agustini dkk., 2023). Sebelum wawancara dilaksanakan, peneliti harus menyusun daftar pertanyaan yang akan diajukan agar memperoleh data yang relevan dan mendalam.

Teknik wawancara dilakukan untuk memperoleh informasi langsung dari narasumber yang terlibat dalam pelaksanaan pembuatan surat keterangan melalui layanan WAKEPO di Desa Ganeas. Melalui wawancara dengan pihak-pihak terkait seperti aparatur desa Ganeas, pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Sumedang, serta masyarakat pengguna layanan WAKEPO di desa Ganeas, peneliti dapat menggali informasi tentang pelaksanaan pembuatan surat keterangan melalui layanan WAKEPO, kendala yang dihadapi, dan upaya untuk mengatasi kendala tersebut. Wawancara juga memberikan penjelasan mendalam mengenai perspektif dan pengalaman narasumber terkait dengan kualitas pelayanan publik yang diberikan melalui layanan WAKEPO.

3.5.2. Observasi

Observasi adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati langsung objek penelitian. Dalam observasi, peneliti turun ke lapangan untuk mengamati fenomena yang terjadi, menggunakan pancaindera untuk memperoleh informasi yang relevan (Agustini dkk., 2023). Selanjutnya, data yang terkumpul dicatat dalam berbagai bentuk, seperti tulisan, rekaman audio, foto, video, dan lainnya.

Berdasarkan pernyataan-pernyataan tersebut, dapat disimpulkan bahwa dalam teknik pengumpulan data kualitatif melalui observasi, peneliti akan terlibat langsung dalam melihat kondisi, peristiwa, dan aktivitas yang terjadi di lapangan. Dalam hal ini, peneliti akan mengamati proses pelayanan pembuatan surat keterangan yang diajukan oleh masyarakat melalui layanan WAKEPO. Peneliti akan melihat bagaimana aparatur desa memproses dan membuat surat keterangan sesuai dengan permintaan masyarakat yang menggunakan layanan tersebut. Selain itu, peneliti juga akan mengamati ketika masyarakat menggunakan layanan WAKEPO untuk meminta surat keterangan dari desa.

3.5.3. Studi Dokumentasi

Teknik studi dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data dari dokumen-dokumen yang terkait dengan pelayanan pembuatan surat keterangan, seperti laporan pelaksanaan program WAKEPO dan catatan administrasi lainnya. Dengan menganalisis dokumen yang ada, peneliti dapat memperoleh bukti yang lebih kuat mengenai implementasi pembuatan surat keterangan melalui layanan WAKEPO, kendala yang dihadapi, serta upaya-upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Desa Ganeas. Dokumentasi ini juga berguna untuk melengkapi data yang diperoleh melalui wawancara dan observasi, memberikan gambaran yang lebih lengkap dan valid mengenai topik penelitian.

3.6. Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan untuk menggali hubungan serta konsep yang terdapat dalam data, sehingga memungkinkan pengembangan dan evaluasi terhadap hipotesis maupun pernyataan yang dibuat. Dalam penelitian kualitatif, data yang

diperoleh berasal dari berbagai sumber dengan menggunakan berbagai metode pengumpulan data yang telah ditentukan. Data yang dikumpulkan melalui teknik-teknik tersebut kemudian dianalisis secara mendalam hingga menghasilkan data akhir, yang dikenal dengan istilah triangulasi data.

Analisis data kualitatif melibatkan proses yang sistematis untuk memahami informasi yang telah dikumpulkan (Moleong, 2007). Dalam menganalisis data, peneliti harus mampu menyusun data menjadi unit-unit yang terorganisir agar mudah dianalisis. Setelah itu, pola-pola penting dalam data diidentifikasi untuk menemukan makna mendalam yang relevan dengan penelitian. Hasil analisis tersebut kemudian disampaikan dalam bentuk narasi yang jelas dan dapat dipahami oleh pembaca atau audiens.

Dalam analisis data, terdapat beberapa tahapan yang harus dilalui, antara lain yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Berikut ini merupakan penjelasan dari tahapan-tahapan tersebut.

3.6.1. Reduksi Data

Tahap pertama dalam proses analisis data adalah reduksi data, yaitu menyederhanakan data yang telah dikumpulkan dengan cara merangkum dan memilih informasi yang paling penting agar lebih mudah dianalisis (Sugiyono, 2023). Proses ini membantu peneliti menemukan tema atau pola tertentu yang muncul dari data, sehingga kesimpulan bisa ditarik dengan lebih jelas. Selain itu, data yang sudah direduksi akan lebih rapi dan mudah dicari kembali jika diperlukan. Adapun dalam penelitian ini, reduksi data difokuskan pada tanggapan dari aparatur Desa Ganeas, pegawai Diskominfosanditik Kabupaten Sumedang, dan masyarakat Desa Ganeas mengenai pelaksanaan pembuatan surat keterangan dari desa melalui layanan WAKEPO dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik..

3.6.2. Penyajian Data

Setelah data direduksi, langkah selanjutnya adalah menyajikan data. Penyajian data adalah proses mengorganisasi informasi agar mudah dipahami dan jelas. Data dapat disajikan melalui berbagai bentuk, seperti ringkasan naratif, diagram, keterkaitan antar kategori, alur proses, dan format visual lainnya

(Sugiyono, 2023). Dalam penelitian ini, data yang telah direduksi mengenai persepsi masyarakat terhadap kemudahan akses WAKEPO akan disajikan dalam bentuk naratif yang mengelompokkan data berdasarkan tema-tema utama, seperti kemudahan, kecepatan, kendala teknis, dan tanggapan masyarakat.

Data yang berkaitan dengan tema kemudahan akan disajikan dengan menggambarkan hasil wawancara yang menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat merasa lebih mudah mengakses WAKEPO dibandingkan dengan prosedur manual sebelumnya. Penyajian data juga digunakan untuk menyoroti perbedaan persepsi antar informan yang berbeda. Dengan penyajian yang sistematis, data yang terkumpul akan lebih mudah dianalisis. Hal ini membantu memberikan gambaran yang lebih jelas dalam menjawab rumusan masalah penelitian

3.6.3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi (*Conclusion Drawing and Verification*)

Setelah data direduksi dan disajikan secara sistematis, langkah selanjutnya adalah menarik kesimpulan serta melakukan verifikasi terhadap temuan yang ada. Sugiyono (2023) menjelaskan bahwa kesimpulan awal yang diperoleh masih bersifat sementara dan dapat mengalami perubahan apabila tidak ditemukan bukti yang cukup dalam tahap pengumpulan data berikutnya. Jika bukti yang dikumpulkan selanjutnya menunjukkan konsistensi dengan kesimpulan awal, maka kesimpulan tersebut semakin kuat dan dapat dipertanggungjawabkan. Oleh karena itu, proses verifikasi menjadi langkah penting untuk memastikan validitas dan kredibilitas hasil penelitian.

Berdasarkan penjelasan di atas, proses verifikasi berperan penting dalam memastikan bahwa kesimpulan yang diambil didukung oleh bukti yang valid. Kesimpulan yang masih bersifat awal perlu diuji kembali melalui pengumpulan data tambahan guna menghindari kesalahan dalam interpretasi. Jika hasil penelitian menunjukkan kesesuaian antara temuan awal dan data terbaru, maka kesimpulan tersebut dapat dianggap lebih akurat. Peneliti harus melakukan evaluasi secara berkelanjutan agar hasil penelitian memiliki tingkat kredibilitas yang tinggi.

Secara umum, analisis data dimulai dengan pencatatan data yang diperoleh selama penelitian lapangan (Fadilla & Wulandari, 2023). Data yang telah tercatat kemudian akan disusun kembali dalam bentuk pengelompokan dan pengkategorian sesuai dengan tujuan penelitian. Setelah itu, dilakukan reduksi data yang disesuaikan dengan fokus masalah penelitian, lalu data tersebut dianalisis dan divalidasi untuk memastikan keakuratannya.

Dalam penelitian ini, misalnya, kesimpulan awal menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat merasa terbantu dengan adanya layanan WAKEPO karena proses pembuatan surat menjadi lebih cepat dan efisien. Untuk memverifikasi temuan tersebut, peneliti melakukan pengecekan silang melalui wawancara dengan aparatur desa sebagai pelaksana layanan, staf Diskominfosanditik sebagai pengembang sistem, dan masyarakat pengguna dari berbagai kalangan. Jika hasil dari berbagai sumber menunjukkan konsistensi pandangan bahwa WAKEPO memberikan kemudahan akses layanan administrasi desa, maka kesimpulan bahwa layanan WAKEPO meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat di Desa Ganeas dapat dianggap valid dan kredibel.

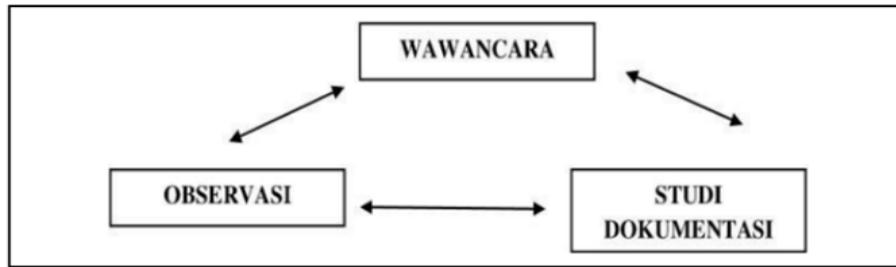
3.6.4. Triangulasi Data

Pada pengujian kredibilitas, triangulasi diartikan sebagai proses validasi terhadap data yang telah dikumpulkan melalui berbagai teknik pengumpulan data, seperti wawancara, observasi, studi dokumentasi, dan catatan lapangan (Handoko, dkk., 2024). Keakuratan data sangat penting untuk memastikan bahwa hasil penelitian tetap berada dalam ruang lingkup masalah yang telah ditentukan. Tujuan triangulasi adalah untuk memverifikasi kebenaran data yang diperoleh dengan cara membandingkannya dengan data dari sumber lain. Dalam triangulasi data, terdapat beberapa jenis yang digunakan, antara lain:

1) Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik adalah proses verifikasi data dengan menggunakan metode pengumpulan data yang berbeda namun berasal dari sumber yang sama (Sugiyono, 2023). Triangulasi dilakukan dengan menggunakan berbagai teknik pengumpulan data untuk memverifikasi keakuratan informasi yang diperoleh.

Proses ini melibatkan perbandingan data yang didapatkan dari sumber yang sama menggunakan metode yang berbeda. Berikut ini visualiasi triangulasi teknik:



Gambar 3.1 Triangulasi Teknik

Sumber: Sugiyono, 2023

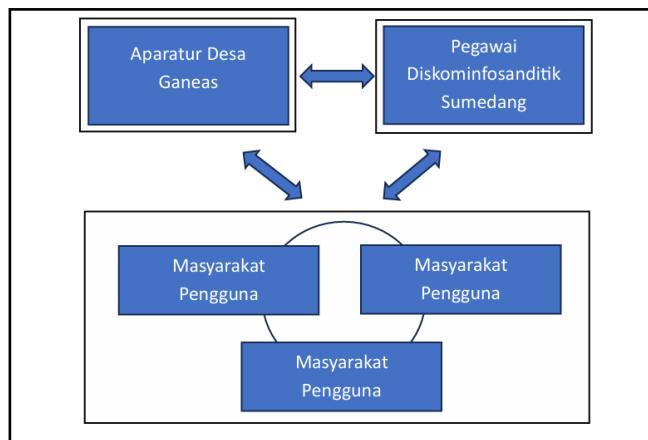
Gambar 3.1 menunjukkan proses triangulasi teknik yang melibatkan tiga metode utama, yaitu wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Triangulasi teknik digunakan untuk meningkatkan validitas data dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari berbagai metode. Wawancara dilakukan untuk menggali informasi langsung dari partisipan, sementara observasi bertujuan untuk mengamati fenomena yang terjadi secara nyata di lapangan. Selain itu, studi dokumentasi digunakan sebagai sumber informasi tambahan dengan merujuk pada dokumen tertulis yang relevan. Ketiga metode ini saling melengkapi, di mana data yang diperoleh dari satu metode dapat dikonfirmasi melalui metode lainnya.

Dalam penelitian ini, triangulasi teknik diterapkan oleh peneliti untuk memastikan keakuratan data yang diperoleh dari wawancara dengan informan. Informasi terkait prosedur pelayanan dan efektivitas layanan WAKEPO yang didapat dari hasil wawancara kemudian dikonfirmasi melalui observasi langsung terhadap proses pelayanan di kantor desa. Selain itu, peneliti juga menelaah dokumen seperti data permohonan surat melalui WAKEPO guna memperkuat hasil wawancara dan observasi. Melalui pembuktian silang dari ketiga teknik tersebut, diharapkan validitas data dalam penelitian ini dapat ditingkatkan secara lebih meyakinkan.

2) Triangulasi Sumber

Tujuan dari triangulasi adalah untuk mengumpulkan data dari sumber yang berbeda dengan menggunakan teknik yang sama (Sugiyono, 2023). Triangulasi

sumber dapat dilakukan hanya dengan menggunakan satu informan. Hal ini memungkinkan peneliti untuk menguji konsistensi data yang diperoleh dari satu sumber dengan menggunakan berbagai teknik pengumpulan data yang berbeda. Berikut ini visualiasi triangulasi sumber:



Gambar 3.2 Triangulasi Sumber

Sumber: Diolah oleh Peneliti, 2025

Gambar 3.2 menunjukkan triangulasi sumber yang melibatkan aparatur Desa Ganeas, pegawai Diskominfosanditik Kabupaten Sumedang, dan masyarakat pengguna WAKEPO. Aparatur desa dapat memberikan informasi tentang prosedur dan mekanisme pengelolaan permohonan surat keterangan. Pegawai Diskominfosanditik menjelaskan aspek teknis dan kendala dalam pengembangan sistem WAKEPO. Sementara itu, masyarakat sebagai pengguna layanan WAKEPO dapat membagikan pengalaman terkait kemudahan akses, kecepatan proses, serta hambatan yang dihadapi. Triangulasi ini memungkinkan analisis yang lebih komprehensif mengenai implementasi layanan WAKEPO.

3.6.5. Member Check

Member check adalah teknik yang digunakan untuk memvalidasi data dengan cara mengonfirmasi informasi yang telah diperoleh kepada narasumber (Sugiyono, 2023). Tujuan dari metode ini adalah untuk memastikan bahwa data yang dikumpulkan benar-benar merepresentasikan pengalaman, pandangan, dan perspektif informan. Teknik ini juga membantu peneliti menjaga objektivitas dalam

proses analisis data. Selain itu, penerapan *member check* memperkuat kepercayaan terhadap hasil penelitian karena melibatkan partisipasi langsung dari informan.

Dalam penelitian ini, *member check* dilakukan kepada beberapa pihak, yaitu kepada aparatur desa, salah satu staf Diskominfosanditik, dan masyarakat pengguna WAKEPO di Desa Ganeas terkait pelaksanaan layanan WAKEPO dalam pembuatan surat keterangan. Jika data dinilai sesuai oleh informan, maka dianggap valid dan dapat digunakan dalam analisis. Akan tetapi jika terdapat ketidaksesuaian, maka peneliti akan melakukan klarifikasi hingga tercapai kesepahaman. Dengan demikian, data yang digunakan tetap akurat dan dapat mencerminkan kondisi yang sebenarnya di lapangan. Hal inilah yang diharapkan dari adanya *member check* dalam penelitian.

3.6.5. Jadwal Penelitian

Untuk mempermudah pelaksanaan penelitian dan memastikan ketercapaian setiap tahap secara sistematis, peneliti menyusun jadwal penelitian yang memuat rincian kegiatan dari awal hingga akhir penelitian. Jadwal penelitian ini disusun agar kegiatan penelitian dapat berjalan sesuai dengan waktu yang telah direncanakan, sehingga setiap tahap dapat selesai tepat waktu dan meminimalisasi keterlambatan dalam penyusunan laporan penelitian. Adapun jadwal penelitian secara lengkap dapat dilihat pada di bawah ini.

Tabel 3.3 Jadwal Penelitian

No.	Kegiatan	Bulan						
		1	2	3	4	5	6	7
1.	Pembuatan Proposal							
2.	Penyusunan Bab I							
3.	Penyusunan Bab II							
4.	Penyusunan Bab III							
5.	Penyusunan Instrumen Penelitian							
6.	Pengumpulan Data							
7.	Pengolahan Data							
8.	Penyusunan Bab IV							
9.	Penyusunan Bab V							
10.	Ujian Sidang							

Sumber: Diolah oleh Peneliti, 2025