

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

3.1.1 Pendekatan Penelitian

Dalam hal ini penulis menggunakan penelitian kualitatif. Hal ini karena penelitian kualitatif dianggap tepat dengan permasalahan yang akan diteliti, yaitu untuk menganalisis penerapan *e-government* dengan pendekatan *citizen centric*. Meneliti pada kondisi obyek yang alamiah dan berupaya untuk memahami atau menafsirkan fenomena yang ada. Pendekatan ini salah satu metode untuk mendapatkan kebenaran dan tergolong sebagai penelitian ilmiah yang dibangun atas dasar teori-teori yang berkembang dari penelitian dan terkontrol atas dasar empirik. Jadi dalam penelitian kualitatif ini bukan hanya menyajikan data apa adanya melainkan juga berusaha menginterpretasikan korelasi sebagai faktor yang ada yang berlaku meliputi sudut pandang atau proses yang sedang berlangsung.

Seperti yang dijelaskan oleh Denzin (2009:7) penelitian kualitatif merupakan bidang antar-disiplin, lintas-disiplin dan kadang-kadang kontra-disiplin. Penelitian kualitatif menyentuh humaniora, ilmu-ilmu sosial, ilmu-ilmu fisik. Penelitian kualitatif bermakna banyak hal pada saat yang sama, ia memiliki fokus perhatian dengan beragam paradigma. Para praktisi nya peka dengan nilai pendekatan aneka-metode. Mereka teguh dengan sudut pandang naturalistik sekaligus kukuh dengan pemahaman interpretif mengenai pengalaman manusia.

Sementara itu diperjelas oleh Creswell (2015: hlm 33) dalam penelitian kualitatif tinjauan kepustakaan memainkan peran yang kurang substansial di awal penelitian. Dalam kualitatif meskipun peneliti dapat memberikan tinjauan pustaka untuk menjustifikasi perlunya meneliti permasalahan penelitian. Kepustakaan tidak memberikan arah utama untuk pertanyaan-pertanyaan penelitian dikarenakan penelitian kualitatif lebih disandarkan pada pandangan partisipan.

Selanjutnya, Al Muchtar (2015: hlm 3) penelitian kualitatif dilakukan untuk menentukan kebenaran dalam kerangka pemecahan masalah untuk membangun prinsip, konsep, teori keilmuan dan model yang berkenaan dengan masalah yang akan diteliti.

Selain pengertian diatas dalam penelitian kualitatif perlunya melihat ciri-ciri utama yang berbeda di setiap tahap proses penelitian (Creswell. 2015: hlm 31) :Mengeksplorasi permasalahan dan mengembangkan pemahaman terperinci tentang fenomena sentral. Menjadikan tinjauan kepustakaan memainkan peran kecil tetapi menjustifikasikan permasalahannya. Menyebutkan maksud dan pertanyaan penelitian dalam bentuk *ope-ended* (terbuka) untuk menangkap pengalaman partisipan.

3.1.2 Metode Penelitian

Dalam penelitian ini, metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif yang akan menggambarkan fenomena apa adanya dengan cara menelaah secara teratur dan ketat. Karena penelitian deskriptif adalah suatu metode penelitian yang ditujukan untuk menggambarkan fenomena-fenomena yang ada, yang berlangsung pada saat ini atau saat yang lampau. Menurut Furchan (2004 : hlm 54) penelitian deskriptif mempunyai karakteristik :

1. Penelitian deskriptif cenderung menggambarkan suatu fenomena apa adanya dengan cara menelaah secara teratur dan ketat, menggambarkan objektivitas dan dilakukan secara cermat
2. Tidak adanya perlakuan yang diberikan atau dikendalikan.

Pemilihan penggunaan dengan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif dalam penelitian ini bermaksud, untuk menggambarkan hasil penelitian atau fenomena-fenomena yang diteliti digambarkan dalam bentuk uraian-uraian yang menunjukkan Analisis Penerapan *E-Government* dengan pendekatan *Citizen Centric* sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan public di Kota Bandung (Studi Kasus Bandung Command Center)

3.2 Partisipasi dan Tempat Penelitian

Partisipan merupakan subjek penelitian merupakan sesuatu yang sangat penting dan menentukan di dalam penelitian. Oleh karena itu, subjek penelitian harus ditentukan sebelum peneliti siap untuk mengumpulkan data. Arikunto (2010:188) menyatakan bahwa memberikan pengertian bahwa subjek penelitian adalah subjek yang dituju untuk diteliti oleh peneliti.

Dalam penelitian ini yang menjadi partisipannya yaitu

- 1) Kepala Diskominfo
- 2) Kepala Seksi Pengelolaan Aplikasi
- 3) Tenaga Ahli (*System Administrator*)
- 4) Masyarakat pengguna web sebanyak 5 orang

Tempat penelitian merupakan salah satu aspek penting dalam suatu penelitian ilmiah selain partisipan atau subjek penelitian. Tempat dapat menggambarkan situasi sosial dimana penelitian itu dilakukan. Terlebih penelitian ini menggunakan metode studi kasus yang notabene memiliki karakteristik tertentu yang tidak dimiliki oleh tempat lain. Untuk itu tempat penelitian merupakan salah satu aspek penting karena menggambarkan situasi adat istiadat di daerah tersebut. Tempat penelitian akan dilakukan di dinas komunikasi dan informasi kota Bandung dan kantor Bandung Command Center

3.3 Instrument Penelitian

Dalam penelitian kualitatif, peneliti menjadi alat (instrumen). Peneliti sendiri atau dengan bantuan orang lain merupakan alat pengumpul data utama (Moleong, 2012 : hlm. 9). Dalam kegiatan pengumpulan data, ada beberapa hal yang terkait sarana dan prasarana yang diperlukan yaitu instrumen penelitian. Instrumen tersebut meliputi jenis data yang dikumpulkan, teknik pengumpulan data yang digunakan dan subjek-subjek yang terkait dalam proses pengumpulan data. Dalam kegiatan penelitian ini, peneliti sendiri berlaku sebagai instrumen penelitian. Artinya peneliti sekaligus menjadikan diri sendiri sebagai sarana dan alat. Keterlibatan peneliti dengan obyek penelitian dirasa cukup memadai dengan alasan informan secara sadar memahamai makna penelitian ini, sehingga mereka bersedia membantu sepenuhnya.

Dalam penelitian kualitatif, instrumen penelitian merupakan peneliti sendiri. Artinya, peneliti melakukan pengembangan pedoman penelitian berdasarkan kondisi alamiah di lapangan, kemudian menginterpretasikan hal-hal yang diperoleh berdasarkan hasil wawancara, observasi dan studi dokumentasi. Peneliti sebagai instrumen utama dalam penelitian kualitatif dapat dilihat pada penjelasan berikut:

Penelitian kualitatif itu dilakukan secara intensif, peneliti ikut berpartisipasi lama di lapangan, mencatat secara hati-hati apa yang terjadi, melakukan analisis reflektif terhadap berbagai dokumen yang ditemukan di lapangan, dan membuat laporan penelitian secara mendetail (Sugiyono, 2013 : hlm.10)

Dalam memandu pelaksanaan penelitian, peneliti membutuhkan pedoman yang disusun berdasarkan masalah penelitian. Pedoman pelaksanaan tersebut disusun ke dalam pedoman wawancara, observasi, angket, dan didukung oleh studi dokumentasi berupa dokumen, referensi, foto dan lain – lain. Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa Instrumen tersebut meliputi jenis data yang dikumpulkan, teknik pengumpulan data yang digunakan dan subjek-subjek yang terkait dalam proses pengumpulan data. Dalam kegiatan penelitian ini, peneliti sendiri berlaku sebagai instrumen penelitian. Artinya peneliti sekaligus menjadikan diri sendiri sebagai sarana dan alat.

3.4 Prosedur Penelitian Lapangan

Dalam setiap proses penelitian kualitatif batas antara satu tahapan dengan tahapan berikutnya sulit dinyatakan secara tegas. Mengenai tahap penelitian, yang dilakukan dalam penelitian ini meliputi tahap-tahap penelitian sebagai berikut.

1. Tahap Pra-Lapangan:

Tahap ini meliputi berbagai studi kepustakaan, membuat desain penelitian, melaksanakan bimbingan intensif, menentukan lokasi penelitian, mengurus perizinan, dan menyiapkan kelengkapan kegiatan penelitian lapangan.

2. Tahap Pekerjaan Lapangan:

Tahap ini diawali dengan survey pendahuluan ke lokasi penelitian untuk memperoleh gambaran awal yang sesuai dengan fokus kajian penelitian. Setelah itu, peneliti mempelajari latar lokasi (*setting*) subjek yang diteliti, melakukan pengamatan, wawancara, membuat catatan lapangan, mengambil pola kejadian secara langsung, dan mengumpulkan berbagai dokumen yang relevan serta menganalisis data secara bertahap.

3. Tahap Pengolahan dan Analisis Data

Tahap ini terdiri dari kegiatan-kegiatan mencari dan merumuskan tema, membuat hipotesis kerja, bekerja dengan hipotesis kerja, menafsirkan hasil analisis data serta menguji validitas data

4. Tahap Penyajian Laporan Hasil Penelitian

Tahap ini berbentuk kegiatan pengetikan naskah laporan, penyuntingan, penyusunan naskah akhir, pengesahan pembimbing, penggandaan dan pencetakan naskah jadi, penyerahan naskah, dan siap untuk diuji dihadapan penguji dan pembimbing.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Proses pengumpulan data dilakukan oleh peneliti melalui empat teknik pengumpulan data, yaitu: observasi, wawancara, studi dokumentasi dan studi literatur. Keempat teknik tersebut diharapkan dapat saling melengkapi dalam memperoleh data yang diperlukan. Penjelasan dari beberapa teknik tersebut akan diuraikan sebagai berikut:

3.5.1 Observasi

Observasi merupakan pengumpulan data dengan cara melakukan pencatatan secara cermat dan sistematis untuk mendapatkan hasil yang bisa digunakan dan peneliti memiliki latar belakang atau gambaran pengetahuan yang lebih luas tentang sesuatu yang akan diteliti. Observasi menurut Nasution (2003:22) adalah teknik pengumpulan data dengan cara peneliti melakukan pengamatan secara langsung terhadap objek penelitian yang dimaksud untuk memperoleh suatu gambaran yang jelas tentang kehidupan sosial yang wajar dan sebenarnya sukar diperoleh dengan metode-metode lain.

Sejalan dengan pendapat Nasution, Creswell (2015: hlm 421) menyatakan pendekatan pengumpulan data dalam penelitian kualitatif dengan observasi yaitu mengumpulkan data ke lapangan dengan cara : melaksanakan observasi sebagai seorang partisipan, melaksanakan observasi sebagai seorang pengamat, menghabiskan banyak waktu sebagai seorang partisipan daripada pengamat, menghabiskan banyak waktu sebagai orang luar setelah itu berpartisipasi dalam *setting* dan mengamati sebagai orang dalam.

Dengan demikian peneliti akan mendapatkan hasil data yang lebih akurat dan jelas setelah melakukan observasi terkait masalah yang akan diteliti. Dalam hal ini, observasi yang peneliti lakukan bertujuan untuk menganalisis penerapan

kebijakan *e-government* dengan pendekatan citizen centric di Kota Bandung (Studi Deskriptif Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Bandung).

3.5.2 Wawancara

Wawancara merupakan salah satu tindakan peneliti yang berupaya mendekati informan dengan cara bertanya langsung kepada informan, dengan tujuan mendapatkan data yang lebih akurat untuk hasil penelitian ini.

Seperti yang dikatakan oleh Creswell (2015: hlm 429) yang memberikan penjelasan secara jelas bahwa wawancara kualitatif terjadi ketika menanyakan berbagai pertanyaan terbuka (open ended question) umum kepada seorang partisipan atau lebih dan mencatat jawaban mereka. Peneliti kemudian mentranskripsikan dan mengetikkan datanya ke dalam fail komputer untuk dianalisis.

Selanjutnya Al Muchtar (2015: 266) menjelaskan tujuan wawancara dalam penelitian adalah untuk menggali kebenaran lebih mendalam langsung peneliti dan subjek penelitian sebagai sumber informan, wawancara dalam penelitian kualitatif merupakan wawancara yang bersifat mendalam.

Nasution (2003:73) menyatakan bahwa wawancara merupakan teknik untuk mengetahui apa yang telah terkandung dalam pikiran dari hati orang lain bagaimana pandangannya tentang permasalahan yang akan diteliti, yaitu hal-hal yang sebelumnya tidak dapat diketahui sebelum melakukan wawancara. Dalam hal ini peneliti akan melakukan wawancara kepala dinas komunikasi dan informasi kota Bandung, Staf di Bandung Command Center dan Masyarakat yang pernah menggunakan bandung command center

3.5.3 Studi Dokumentasi

Setelah observasi dan wawancara, studi dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini, perlu diketahui studi dokumentasi menurut Al Muchtar (2015, hlm. 259) merupakan salah satu teknik dalam penelitian kualitatif dengan cara mengumpulkan data atau dokumentasi yang diperlukan secara mendalam sehingga dapat mendukung dan menambah kepercayaan dan pembuktian suatu kejadian.

Dalam menggunakan studi dokumentasi ini peneliti memegang *check-list* untuk mencari variabel yang sudah ditentukan (Arikunto, 2006, hlm. 231). Studi

dokumentasi sebagai salah satu sumber data penelitian kualitatif, dalam hal ini pengumpulan data dilakukan dengan cara melihat bagaimana penerapan *e-government* dengan pendekatan citizen centric (studi kasus bandung command center)

3.5.4 Studi Literatur

Studi literatur merupakan teknik penelitian yang dilakukan dengan cara mempelajari dan mendalami buku-buku serta referensi lain yang berhubungan dengan judul tesis dan masalah penelitian. Danial (2007:80) menyatakan studi literatur adalah teknik penelitian yang dilakukan oleh peneliti dengan mengumpulkan sejumlah buku-buku, majalah, liflet, yang berkenaan dengan masalah dan tujuan penelitian. Berdasarkan hal tersebut maka studi literatur akan mendukung kebenaran data yang ada dilapangan, teknik penelitian ini dilakukan dengan cara membaca, mempelajari, dan mengkaji berbagai literatur seperti buku, jurnal baik nasional maupun internasional ataupun dokumen lainnya yang mendukung tentang kebijakan *E-Government*, *Citizen Centric* dan pelayanan publik.

3.5.5 Pengolahan dan Analisis Data

Dalam penelitian ini, pengolahan data dan analisis melalui proses menyusun, mengkategorikan data, mencari kaitan isi dari berbagai data yang diperoleh dengan maksud untuk mendapatkan maknanya. Data yang diperoleh dan dikumpulkan dari responden melalui hasil wawancara, observasi dan studi dokumentasi di lapangan untuk selanjutnya dideskripsikan dalam bentuk laporan. Pada dasarnya tidak ada suatu teknis analisis penelitian kualitatif yang dapat dijadikan satu-satunya pedoman (Creswell, 2010, hlm. 245). Peneliti dapat memilih dan menggunakan model-model yang telah dikembangkan oleh para peneliti sebelumnya atau bersifat pemilihan (*eclectic*). Oleh sebab itu, penelitian ini akan menggunakan setidaknya dua model teknik analisis yaitu dari Miles & Huberman (2007, hlm. 23) dan Creswell (2010, hlm. 244).

Dalam proses analisis data kualitatif mencakup penggalan makna yang ada di dalam data tertulis maupun gambar. Proses ini meliputi persiapan analisis data, analisis pemilahan data, penggalan makna yang mendalam terhadap data, menyajikan data, dan membuat interpretasi yang lebih luas tentang makna data

Analisis data kualitatif terdiri dari tiga alur kegiatan yang dilakukan secara bersamaan yaitu: reduksi data, sajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Reduksi data merupakan proses pemilihan, pemfokusan, penyederhanaan, abstraksi dan transformasi terhadap data “kasar” yang diperoleh dari catatan lapangan. Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis data yang bertujuan untuk menajamkan, mengelompokkan, memfokuskan, pembuangan yang tidak perlu, dan mengorganisasikan data untuk memperoleh kesimpulan final. Penyajian data dilakukan dengan menyajikan sekumpulan informasi yang tersusun dalam suatu kesatuan bentuk yang disederhanakan, selektif dalam konfigurasi yang mudah dipakai sehingga memberi kemungkinan adanya pengambilan keputusan. (Creswell, 2010, hlm. 190).

Proses pengumpulan dan analisis data (termasuk penulisan laporan) merupakan proses yang simultan dalam penelitian kualitatif. Pada saat pengumpulan data peneliti dapat langsung melakukan analisis informasi yang terkandung dalam data untuk menemukan gagasan pokok. Proses ini juga dapat bersifat *iterative*, di mana pengumpulan dan analisis data dapat dilakukan secara bolak-balik dan seterusnya. Peneliti dapat melakukan wawancara ulang terhadap individu apabila terjadi kekurangan data atau terjadi kesimpangsiuran data (Creswell, 2010, hlm. 244-245).

3.6 Analisis Data

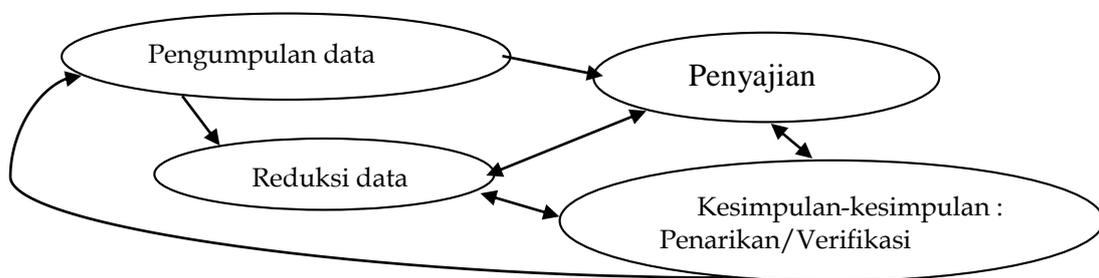
Setelah data terkumpul, akan dilakukan pemilihan secara selektif yang disesuaikan dengan permasalahan yang diangkat dalam penelitian. Dalam bagian ini, analisis data terdiri dari sejumlah komponen. Sejumlah komponen itu salah satunya adalah usaha memaknai data yang berupa teks atau gambar. Oleh karena itu, dalam penelitian ini perlu mempersiapkan data tersebut untuk dianalisis, melakukan analisis-analisis yang berbeda, memperdalam pemahaman akan data tersebut, menyajikan data, dan membuat data interpretasi makna yang lebih luas.

Miles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2013:337) mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus-menerus sampai tuntas. Maksudnya adalah selama proses wawancara berlangsung, akan dilakukan juga analisis terhadap data-data yang baru saja

diperoleh dari hasil wawancara. Menyusun data berarti menggolongkannya kedalam pola, tema, atau kategori terkait dengan karakter yang dibutuhkan guru dalam menghadapi era globalisasi menurut perspektif pengguna guru dengan menggunakan analisis data yang dilakukan secara interaktif. Analisis data model interaktif terdapat 3 (tiga) tahap.

Tahap pertama adalah reduksi data (*data reduction*) yaitu merangkum, memilih hal-hal yang penting, mencari tema dan polanya (Sugiyono, 2009:246). Tahap kedua dalam analisis data model interaktif adalah penyajian data (*data display*). Data yang semakin bertumpuk-tumpuk kurang dapat memberikan gambaran secara menyeluruh. Oleh sebab itu diperlukan penyajian data. Dalam penelitian kualitatif penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk tabel dan sejenisnya. Melalui penyajian data tersebut, maka data terorganisasikan, tersusun dalam pola hubungan, sehingga akan semakin mudah dipahami.

Tahap terakhir analisis data model interaktif adalah penarikan kesimpulan. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel (Sugiyono, 2010:345). Tahapan yang digunakan berdasarkan Miles dan Huberman adalah sebagai berikut:



Bagan 3.1 Komponen Analisis Data

Sumber : Miles & Huberman dalam Sugiyono (2010: 347)

Menganalisis data yang didapatkan dalam penelitian ini terbagi dalam langkah-langkah sebagai berikut:

1. Mengolah data

Langkah ini melibatkan semua jenis data yang diperoleh, yaitu data mentah seperti transkrip wawancara yang telah dilakukan, data lapangan, gambar, dokumen-dokumen dari para informan dan sebagainya. Kemudian peneliti mengetik data-data tersebut dan memilah-milah atau menyusun data tersebut kedalam jenis-jenis yang berbeda tergantung pada sumber informasi.

2. Pengelompokan data berdasarkan tema, deskripsi, kategori, dan pola jawaban

Pada langkah ini, akan dibaca kembali data mentah yang sudah diperoleh kemudian dilakukan *coding*. Rosman & Railis (dalam Creswell, 2013:276) mendefinisikan *coding* sebagai proses mengolah materi atau informasi menjadi segmen-segmen tulisan sebelum memaknainya. Jadi, yang dilakukan dalam langkah ini adalah mensegmentasi kalimat-kalimat, gambar-gambar kedalam kategori-kategori. Kemudian melabeli kategori-kategori itu dengan istilah khusus yang benar-benar berasal dari informan, yang disebut Creswell (2013:278) dengan istilah *in vivo*, yang kemudian dikelompokkan atau dikategorikan berusaha menghubungkan tema-tema itu dengan berdasarkan kerangka analisis yang telah dibuat sebelumnya sehingga akan dapat menangkap pengalaman, permasalahan, dan dinamika yang terjadi pada subjek dalam penelitian ini.

3. Menulis Hasil Penelitian

Langkah terakhir dalam penelitian ini adalah menjelaskan dengan cara menarasikan hasil analisis data tentang gambaran pelaksanaan E-Government mulai dari website pemerintahnya sampai pada strategi apa yang dilakukan berkenaan dengan kebutuhan masyarakat.

3.6.1 Reduksi Data

Reduksi data adalah proses analisis data yang dilakukan untuk mencari, menggolongkan, mengarahkan hasil-hasil penelitian dengan memfokuskan pada hal-hal yang dianggap penting oleh peneliti (Huberman dan Miles, 2007, hlm. 16). Dengan kata lain, reduksi data bertujuan untuk mempermudah pemahaman terhadap data yang telah terkumpul dari hasil catatan lapangan dengan cara merangkum, mengklasifikasikan sesuai masalah yang diteliti.

3.6.2 Penyajian Data

Setelah data dan informasi yang diperoleh dari lapangan direduksi, selanjutnya penulis melakukan display data, yakni menyajikan data secara singkat dan jelas. Hal ini dimaksudkan agar dapat melihat gambaran keseluruhan dari hasil penelitian atau bagian-bagian tertentu dari hasil penelitian tersebut.

3.6.3 Kesimpulan/Verifikasi

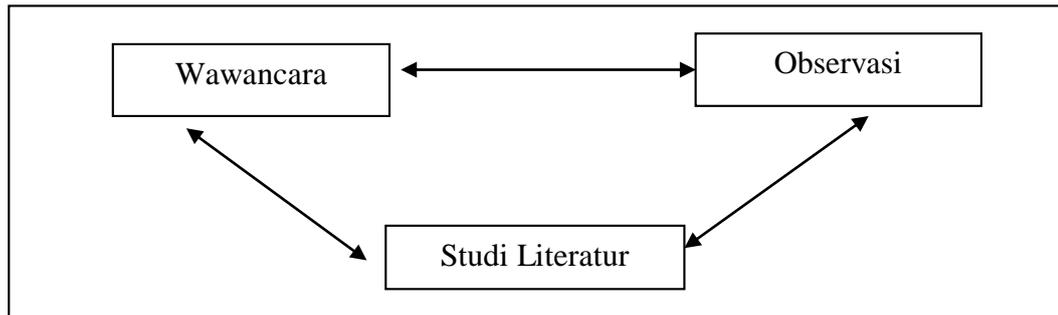
Sebagai langkah akhir dari proses pengolahan dan analisis data adalah penarikan kesimpulan yang dimaksudkan untuk mencari makna, arti, penjelasan terhadap data yang telah dianalisis dengan mencari hal-hal penting. Penyusunan kesimpulan ini dilakukan secara singkat dan jelas agar memudahkan bagi berbagai pihak untuk memahaminya.

3.7 Uji Validitas/Keabsahan Data

3.7.1 Triangulasi

Untuk mempermudah keakuratan sebuah data, terutama data yang diperoleh melalui observasi, wawancara dan dokumentasi, maka dibutuhkan suatu teknik untuk menguji kredibilitas data. Validitas merupakan upaya pemeriksaan terhadap akurasi hasil penelitian dengan menerapkan prosedur-prosedur tertentu. Akurasi hasil penelitian bisa didapat melalui prosedur triangulasi (Creswell, 2010, hlm. 285).

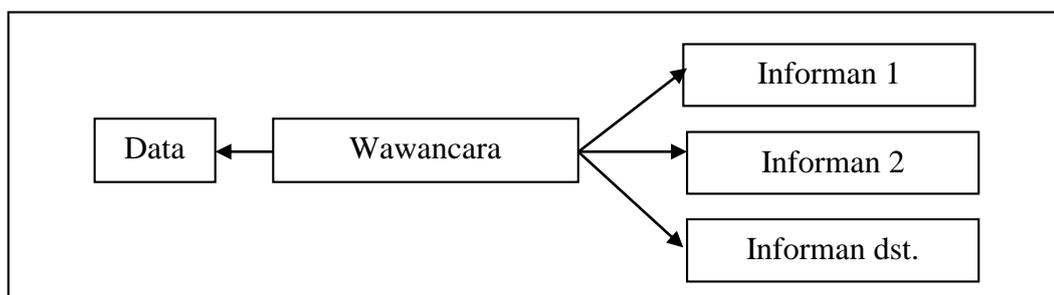
Triangulasi di atas dimaksudkan untuk memeriksa bukti-bukti yang berasal dari sumber-sumber tersebut. Keabsahan dalam sebuah data sangat diperlukan agar hasil penelitian tidak melenceng dari data yang ditemukan di lapangan. Untuk lebih jelasnya, maka mengenai validitas data triangulasi dapat divisualisasikan dalam gambar 3.1 sebagai berikut:



Gambar 4.1Triangulasi dengan Tiga Teknik Pengumpulan data (Sugiyono, 2009, hlm. 373)

Selain triangulasi pengumpulan data, diperlukan juga sebuah triangulasi sumber informasi. Triangulasi sumber informasi ini dimaksudkan agar yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah informan yang sesuai dengan kebutuhan penelitian. Adapun teknik triangulasi sumber dapat menggunakan satu jenis sumber data misalnya informan, tetapi beberapa informan atau narasumber yang digunakan perlu diusahakan posisinya dari kelompok atau tingkatan yang berbeda-beda (Sutopo, 2006, hlm. 26).

Dengan adanya triangulasi sumber data atau informasi, maka akan memudahkan peneliti untuk mengklasifikasikan informan atau sumber data yang dibutuhkan dalam penelitian. Melalui triangulasi sumber informasi tersebut, peneliti dengan mudah akan membuat sebuah formula mengenai kriteria informan yang dibutuhkan oleh peneliti. Secara visualisasi dapat digambarkan teknik triangulasi sumber informasi tersebut di dalam gambar 3.2 sebagai berikut:



Gambar 4.1.2 Triangulasi Sumber Informasi (Sutopo, 2006, hlm. 26)

Gambar tersebut, menjelaskan mengenai triangulasi sumber informasi yang dijadikan sebagai teknik untuk memperoleh informasi dengan cara menentukan

informan yang berbeda-beda agar informasi yang di dapat lebih akurat kredibilitasnya. Selanjutnya, strategi triangulasi sebagai berikut:

Mentriangulasi sumber-sumber data yang berbeda dan memeriksa bukti-bukti yang berasal dari sumber-sumber tersebut dan menggunakannya untuk membangun justifikasi tema-tema secara koheren. Tema-tema yang dibangun berdasarkan sejumlah sumber data atau perspektif dari partisipan akan menambah validitas data. (Creswell, 2010, hlm. 286)

Berdasarkan pendapat di atas, maka dengan mengolah atau mentriangulasi sumber-sumber informasi maka akan terbentuk tema-tema yang sesuai dengan kajian penelitian.

3.7.2 *Credibility (Validitas Internal)*

Kredibilitas (derajat kepercayaan-validitas internal) merupakan suatu ukuran tentang kebenaran data yang dikumpulkan. Dalam penelitian kualitatif memiliki tujuan yaitu untuk menggambarkan kecocokan antara konsep peneliti dengan konsep yang ada pada respinden atau narasumber. Kredibilitas dalam penelitian kualitatif identik dengan validitas internal dalam tradisi penelitian positivistik. Untuk meningkatkan derajat kepercayaan dalam penelitian ini dapat dicapai dengan cara diantaranya : (1) peneliti cukup lama dilapangan,(2) triangulasi, (3) *peer debriefing* (pembicaraan dengan kolega, termasuk pembicaraan dengan rekan-rekan kuliah yang tidak memiliki kepentingan langsung dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti, (4) dan melakukan *member check*.

3.7.3 *Transferability*

Derajat tranferability atau keteralihan ini identik dengan validas eksternal dalam tradisi penelitian kuantitatif. Trasferability yang tinggi dalam penelitian kualitatif dapat dicapai dengan menyajikan deskripsi yang relative banyak, karena metode ini dapat menetapkan validitas eksternal dalam arti yang tepat. Suatu temuan naturatistic juga berpeluang untuk diterapkan pada konteks lain apabila ada kesamaan karakteristik antara setting penelitian dengan setting penerapan. Selanjutnya Lincoln(1995:316) menjelaskan bahwa : *“the naturalist cannot specify the eksternal validity of an inquiry, he or she can provide only the thick description necessary to enable some one interested in making a transfer to reach conclusion about whether transfer can be contemplated as a possibility”*.

Dalam konteks trasferabilitas, permasalahan dalam kemampuan terapan adalah permasalahan bersama antara peneliti dengan pemakai. Tugas peneliti adalah mendeskripsikan setting penelitian secara utuh, menyeluru, lengkap, mendalam dan rinci. Sedangkan tugas pemakai adalah menerapkannya jika terdapat kesesuaian antara setting penelitian dengan setting penerapa. Berdasarkan penjelasan tersebut peneliti mencoba mendeskripsikan informasi, data penelitian secara mendalam tentang “Analisis Penerapan *E-Government* Dengan Pendekatan Citizen Centric Di Kota Bandung (Studi Kasus Bandung Comand Center)”.

3.7.4 Dependability

Dependability atau derajat keteradalan temuan penelitian ini dapat diuji melalui pengujian proses dan produk (Lincoln.1998:515). Pengujian produk adalah pengujian data, temuan-temuan, interpretasi-interpretasi, rekomendasi-rekomendasi dan pembuktian kebenarannya bahwa hal itu didukung oleh data yang diperoleh langsung dari lapangan. *Dependability* atau reliabilitas, Affifuddin dan Ahmad Saebani (2009:145) menjelaskan bahwa :

Reabilitas merupakan konsep yang mengacu pada seberapa jauh penelitian berikutnya akan mencapai hasil yang sama apabila penelitian yang sama dilakukan. Dalam penelitian kualitatif reabilitas mengacu pada kemungkinan penelitian selanjutnya memperoleh hasil yang sama apabila penelitian dilakukan kembali dalam subjek yang sama, yang menekankan pada desain penelitian dan metode serta teknik pengumpulan data dan analisis data.

Berkaitan dengan uji reabilitas, peneliti dibimbing secara kontiniu oleh pembimbing dalam mengaudit terhadap keseluruhan proses penelitian dengan tujuan supaya penulis dapat menunjukkan hasil aktivitas di lapangan dan mempertanggungjawabkan seluruh rangkaian penelitian di lapangan mulai dari menentukan masalah/fokus, memasuki lapangan, menentukan sumber data, melakukan analisis data, melakukan keabsahan data samapai membuat kesimpulan.

3.7.5 *Confirmability*

Confirmability merupakan teknik utama untuk menentukan penegasan atau konfirmabilitas melalui audit trial, baik proses maupun produk. Teknik yang lain yaitu triangulasi dan membuat jurnal reflektif sendiri. Sugiono (2008:83) triangulasi berarti peneliti menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda-beda untuk mendapatkan data dari sumber yang sama. triangulasi dipandang penting dilakukan oleh peneliti kualitatif karena triangulasi akan lebih meningkatkan kekuatan data, bila dibandingkan dengan satu pendekatan.

3.8 **Isu Etik**

Penanganan terhadap isu etik atau masalah etik sangatlah penting untuk membangun argumantasi dalam penelitian, beberapa masalah yang harus diantisipasi dalam sebuah penelitian adalah mengenai kerahasiaan, persetujuan tempat penelitian, harus respek terhadap tempat penelitian sehingga tidak mengganggu aktivitas lembaga tersebut, membangun mutualitas dengan partisipan, mengantisipasi informasi yang dapat membahayakan/berdampak buruk pada lembaga penelitian tersebut (Creswell, 2010, hlm. 133).

Pada saat proses penelitian berlangsung, untuk melakukan suatu wawancara dan observasi pendahuluan didinas komunikasi dan informasi Kota Bandung. Pada saat tersebut peneliti meminta izin serta menunjukkan surat izin penelitian, setelah itu baru membuat janji dengan informan sesuai dengan kesediaan informan tersebut.

Setelah informan sudah menyediakan waktu kapan agar bisa melaksanakan wawancara dan observasi, peneliti datang lagi pada waktu yang sudah ditentukan oleh informan. Wawancara berlangsung berapa lama tergantung dari waktu yang ditentukan serta kesediaan informan sampai pada semua data dirasa cukup. Proses wawancara tersebut dipastikan tidak mengganggu aktivitas informan, tidak ada tindak paksaan, dan tidak ada unsur kekerasan, semua sudah kesepakatan bersama. Untuk mengambil dokumentasi atau foto lokasi dan sebagainya peneliti juga harus meminta izin terlebih dahulu. Sesudah selesai melakukan wawancara peneliti memberikan ucapan terima kasih kepada informan dan juga kepada pihak pemerintah kota Bandung yang telah memberikan izin penelitian.

3.9 Jadwal Penelitian

Tabel 1.1
Jadwal Penelitian

| No. | Kegiatan | 2018 | | | 2019 | | | | | |
|-----|---|------|-----|-----|------|-----|-----|-----|-----|-----|
| | | Okt | Nov | Des | Jan | Feb | Mar | Apr | Mei | Jun |
| 1. | Pengajuan judul | | | | | | | | | |
| 2. | Validasi judul | | | | | | | | | |
| 3. | Seminar proposal | | | | | | | | | |
| 4. | Survey dan observasi | | | | | | | | | |
| 5. | Persetujuan BAB I dan rancangan instrumen penelitian | | | | | | | | | |
| 6. | Uji coba instrumen dan persetujuan BAB II dan BAB III | | | | | | | | | |
| 7. | Penelitian | | | | | | | | | |
| 8. | Pengolahan data penelitian dan draft BAB IV dan BAB V | | | | | | | | | |
| 9. | Sidang Tahap I | | | | | | | | | |
| 10. | Sidang Tahap II | | | | | | | | | |

Sumber: Diolah oleh peneliti (Sihaloho, 2019)