

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

1. Pendekatan Penelitian

Bertolak pada permasalahan yang menjadi objek kajian dalam penelitian ini, maka penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, penelitian dengan pendekatan kualitatif menurut Davids Wiliams (dalam Moleong, 2010, hlm. 5) adalah penelitian dengan pengumpulan data pada suatu latar alamiah, dengan menggunakan metode alamiah dan dilakukan oleh orang atau peneliti yang tertarik secara alamiah. Dijelaskan definisi ini memberi gambaran bahwa peneliti kualitatif mengutamakan latar alamiah yang dilakukan oleh orang yang memiliki perhatian alamiah. Pendekatan kualitatif menurut pendapat Lexy J. Moleong (2010, hlm. 6) mengatakan bahwa:

”Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek peneliti misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah”.

Pendekatan ini dipilih mengingat penelitian yang dilakukan bertujuan untuk memahami subjek secara mendalam sehingga penelitian kualitatif ini meneliti kondisi objektif tertentu dan peneliti berperan sebagai instrumen penelitian. Sugiyono (2013. hlm. 15) mengemukakan bahwa:

Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara *purposive dan snowbaal*, teknik pengumpulan dengan triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan *makna* daripada *generalisasi*.

Berdasarkan pengertian di atas dapatlah diketahui bahwasanya penelitian kualitatif hendak meneliti objek dalam keadaan alamiah, termasukpun dalam penelitian yang akan dilakukan ini. Selain itu, banyak tokoh yang memberikan pendapatnya mengenai pendekatan kualitatif. Basrowi dan Suwandi (2008, hlm.

1-2) mengungkapkan pengertiannya terhadap pendekatan kualitatif bahwa “penelitian kualitatif adalah salah satu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa ucapan atau tulisan dan perilaku orang-orang yang diamati”.

Berdasarkan pendapat Bodgan dan Taylor di atas, dapat diketahui bahwa data yang dihasilkan dengan menggunakan pendekatan kualitatif adalah tulisan, ucapan serta tentang perilaku-orang yang diamati. Tujuan dari penelitian berdasarkan pendekatan kualitatif ialah agar dapat memahami objek yang diteliti secara mendalam serta mampu menjelaskan fenomena yang terjadi. Moleong (2010, hlm. 8-13) memandang penelitian kualitatif berakar pada:

“latar alamiah sebagai keutuhan mengandalkan manusia sebagai alat penelitian, memanfaatkan metode kualitatif, mengandalkan analisis data, secara induktif mengarahkan sasaran penelitiannya pada usaha menemukan teori dasar, bersifat deskriptif lebih mementingkan proses daripada hasil, membatasi studi dengan fokus, memiliki seperangkat kriteria untuk memeriksa keabsahan data, rancangan penelitiannya bersifat sementara yang hasil penelitiannya disepakati oleh kedua belah pihak”.

Dalam hal ini, penelitian penulis bertujuan untuk dapat memahami lembaga pemerintahan dalam memahami efektifitas pelaksanaan program E-SAMSAT di Kota Bandung. Adapun karakteristik penelitian dengan menggunakan pendekatan kualitatif menurut Alsa (2003, hlm. 38-39) adalah sebagai berikut:

- a. Penelitian kualitatif memiliki *setting* ilmiah sebagai sumber data;
- b. Peneliti sebagai instrumen utama penelitian;
- c. Penelitian kualitatif adalah deskriptif;
- d. Penelitian kualitatif lebih memperhatikan proses daripada hasil penelitian;
- e. Peneliti kualitatif cenderung menganalisis datanya secara induktif;
- f. Pemaknaan merupakan perhatian utama dari penelitian kualitatif;
- g. Kontak personal langsung dengan subyek merupakan hal utama dalam penelitian kualitatif;
- h. Penelitian kualitatif pada umumnya berorientasi pada kasus unik;
- i. Penelitian kualitatif biasanya merupakan penelitian lapangan (*fieldwork*).

Berdasarkan karakteristik pendekatan kualitatif di atas, peneliti melihat adanya kecocokan antara apa yang akan diteliti dengan pendekatan kualitatif ini. Mengingat penelitian yang akan dilakukan memerlukan penggalan data

dipaparkan secara deskriptif dan karakteristik di atas sekaligus menguatkan pelaksanaan penelitian yang akan dilakukan.

2. Metode Penelitian

Suatu penelitian akan berhasil dengan baik dan dapat dipertanggungjawabkan jika dalam proses penelitiannya menggunakan metode yang tepat dengan sistematika tertentu. Dengan demikian penelitian ini menggunakan suatu metode yang disesuaikan dengan masalah yang dikaji.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif. Hal ini seperti yang dikemukakan oleh Alsa (2003, hlm. 26):

“Penelitian deskriptif bertujuan untuk mendeskripsikan apa-apa yang saat ini berlaku. Di dalamnya terdapat upaya mendeskripsikan, mencatat, analisis dan menginterpretasikan kondisi-kondisi yang sekarang ini terjadi atau ada. Dengan kata lain penelitian deskriptif bertujuan untuk memperoleh informasi-informasi yang ada saat ini, dan melihat kaitan antara variabel-variabel yang ada. Penelitian ini tidak menguji hipotesa atau tidak menggunakan hipotesa, melainkan hanya mendeskripsikan informasi apa adanya sesuai dengan variabel-variabel yang diteliti”.

Dengan pernyataan di atas, maka peneliti ingin mendeskripsikan apa saja yang saat ini berlaku terhadap pelayanan kepada masyarakat yang diberikan oleh pemerintah. Sehingga apa yang diharapkan yaitu dapat mendeskripsikan, mencatat, menganalisis dan menginterpretasikan pelayanan yang diterapkan di masyarakat. Adapun Moleong (2010, hlm. 10) mengatakan “metode deskriptif akan menghasilkan laporan penelitian yang berisi kutipan-kutipan data (berupa kata-kata, gambar dan bukan angka-angka) untuk memberi gambaran penyajian laporan tersebut”.

Dengan menggunakan metode ini penulis mengharap hasil penelitiannya bisa mengungkap rasa keingintahuan yang penulis rasa serta dapat dengan mudah dimengerti oleh pembaca karena tidak terdiri dari angka-angka melainkan berisi informasi deskriptif yang terdiri dari kata-kata serta gambar-gambar yang membantu memperjelas, sehingga bisa bermanfaat bagi orang banyak.

B. Partisipan dan Tempat Penelitian

1. Partisipan Penelitian

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. Hal ini dilakukan supaya ada perbandingan antara pernyataan yang satu dengan pernyataan yang lain. Selain itu juga peneliti memperoleh informasi dari informan yang lain yang dapat menambah dan memperkuat data. Adapun yang menjadi subjek yang menjadi sumber penelitian ini diantaranya adalah sebagai berikut:

Tabel. 3.1
Partisipan Penelitian

No.	Partisipan	Jumlah
1.	Pegawai SAMSAT CPPD Kota Bandung III Soekarno Hatta	3 orang
2.	Pengguna E-SAMSAT di Kota Bandung	3 orang
3.	Bukan Pengguna E-SAMSAT di Kota Bandung	3 orang

(Sumber: Diolah oleh Peneliti tahun 2017)

2. Tempat Penelitian

Tempat penelitian merujuk pada suatu tempat yang akan dilaksanakannya penelitian oleh peneliti secara langsung.. Dalam penelitian ini, penulis memilih tempat di Kota Bandung yang terdiri dari beberapa tempat yakni SAMSAT Kota Bandung, Polrestabes Bandung serta tempat-tempat lain yang memungkinkan untuk dilakukannya penelitian. Adapun alasan peneliti memilih lokasi tersebut karena di Kota Bandung banyak masyarakat yang berasal dari luar daerah serta memiliki kendaraan bermotor sehingga menurut peneliti dianggap tepat untuk memilih lokasi penelitian tersebut.

C. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan faktor yang terpenting untuk tercapainya keberhasilan dalam penelitian. Teknik pengumpulan data ini dapat

memberikan penjabaran terkait data apa yang ingin diperoleh, dengan apa data itu dikumpulkan, dari mana data itu diperoleh, kapan data tersebut diperoleh, serta bagaimana cara memperolehnya. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Creswell (2013, hlm. 266) yaitu sebagai berikut:

Langkah-langkah pengumpulan data meliputi usaha membatasi penelitian, mengumpulkan informasi melalui observasi dan wawancara, baik yang terstruktur maupun tidak, dokumentasi, materi-materi visual, serta usaha merancang protokol untuk merekam/mencatat informasi.

Dari pendapat yang dikemukakan oleh Creswell (2013, hlm. 266) bahwa:

langkah-langkah pengumpulan data meliputi usaha membatasi penelitian, mengumpulkan informasi melalui observasi dan wawancara, baik yang terstruktur maupun tidak, dokumentasi, materi-materi visual, serta usaha merancang protocol untuk merekam atau mencatat informasi.

Sedangkan menurut Sugiyono (2013, hlm. 308) adalah sebagai berikut:

“Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka penelitian tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang diterapkan”.

Untuk memperoleh data agar sesuai dengan yang diharapkan, penulis menggunakan beberapa macam teknik pengumpulan data yang meliputi:

1. Observasi

Creswell (2013, hlm. 267) menyatakan bahwa:

Observasi kualitatif merupakan observasi yang didalamnya peneliti langsung turun ke lapangan untuk mengamati perilaku dan aktivitas individu-individu dilokasi penelitian. Dalam pengamatan ini, peneliti merekam/mencatat, baik dengan cara terstruktur maupun semistruktur (misalnya dengan mengajukan sejumlah pertanyaan yang memang ingin diketahui oleh peneliti) aktivitas-aktivitas dalam lokasi penelitian.

Adapun Menurut Nasution (dalam Sugiyono, 2013, hlm. 310) menyatakan bahwa:

Observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan. Para ilmuan hanya dapat bekerja berdasarkan data, yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh melalui observasi. Data itu dikumpulkan dan seiring dengan bantuan berbagai alat yang sangat canggih, sehingga benda-benda yang

sangat kecil (proton dan elektron) maupun yang sangat jauh (benda ruang angkasa) dapat diobservasi dengan jelas.

Berdasarkan pernyataan yang dikemukakan oleh Creswell dan Nasution, pada intinya observasi ini peneliti turun langsung ke lapangan untuk memperoleh fakta maupun data yang diperlukan oleh peneliti. Adanya observasi ini peneliti dapat mengetahui secara langsung atau nyata. Dalam melakukan penelitian ini, peneliti dapat menggunakan berbagai alat yang dapat mendukung atau mempermudah dalam melakukan penelitian. Selain itu Sanafiah (dalam Sugiyono, 2013, hlm. 310) mengklasifikasikan observasi menjadi berbagai macam, yaitu:

- a. Observasi Partisipasi (*participant observation*), dalam observasi ini peneliti terlibat dengan kegiatan sehari-hari orang yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian. Sambil melakukan pengamatan, peneliti ikut melakukan apa yang dikerjakan oleh sumber data, dan ikut merasakan suka dukanya.
- b. Observasi terus terang atau tersamar (*overt observation* dan *covert observation*), dalam hal ini peneliti dapat melakukan pengumpulan data menyatakan terus terang kepada sumber data, bahwa ia sedang melakukan penelitian. Jadi mereka yang diteliti mengetahui sejak awal sampai akhir tentang aktivitas penelitian. Tetapi dalam suatu saat peneliti juga tidak terus terang atau tersamar dalam observasi, hal ini untuk menghindari kalau suatu data yang dicari merupakan data yang masih dirahasiakan.
- c. Observasi yang tak berstruktur (*unstructured observation*), observasi ini observasi yang tidak dipersiapkan secara sistematis tentang apa yang akan diobservasi. Hal ini dilakukan karena peneliti tidak tahu secara pasti tentang apa yang akan diamati.

Berdasarkan yang dikemukakan oleh Sanafiah, observasi terbagi menjadi 3 kelompok. Pertama, observasi partisipasi yaitu peneliti selama melakukan observasi, ikut turun serta untuk melakukan apa yang dilakukan oleh nara sumber. Kedua, observasi terus terang yaitu diketahuinya oleh nara sumber, kalau peneliti sedang melakukan penelitian, sehingga sumber data mengetahui kegiatan dari awal sampai akhir tentang apa saja yang sedang diteliti. Ketiga, observasi yang tidak terstruktur yaitu tidak mempersiapkan apa saja yang akan diamati oleh peneliti. Hal ini terjadi karena peneliti belum tahu secara pasti terhadap apa yang akan diamati dilapangan.

Melalui teknik observasi dapat mempermudah dalam pengumpulan data. Asalkan memiliki pendekatan yang cukup terhadap suatu hal atau objek yang

ditelitinya, sehingga dirasa sangat penting. Pada penelitian kualitatif, observasi tidak digunakan untuk menguji suatu kebenaran, akan tetapi lebih ditekankan untuk mengetahui suatu kebenaran yang berkaitan dengan aspek yang akan dikembangkan oleh peneliti dalam penelitiannya.

2. Wawancara

Wawancara merupakan tanya jawab yang dilakukan oleh dua belah pihak. Pihak pertama yaitu pihak yang memberikan pertanyaan-pertanyaan, dan pihak kedua yang menjawab pertanyaan dari pihak pertama. Teknik wawancara disini sangat membantu sekali dalam proses pengumpulan data. Sebab dengan adanya teknik ini kita dapat mempermudah untuk memperoleh berbagai informasi yang diperlukan dalam penelitian secara langsung dari narasumber yang diwawancarai. Seperti yang dikemukakan oleh Creswell (2013, hlm. 267) ketika melakukan wawancara yang bersifat kualitatif, maka peneliti dapat melakukan wawancara secara langsung atau berhadapan dengan nara sumber atau lebih dikenal dengan *face to face*. Wawancara juga bisa dilakukan melalui telpon dan dapat dilakukan secara berkelompok.

Adapun tujuan wawancara menurut Paul (dalam Koentjaraningrat, 1994, hlm. 129) mengemukakan bahwa: “Wawancara dalam suatu penelitian yang bertujuan mengumpulkan keterangan tentang kehidupan manusia dalam suatu masyarakat serta pendirian-pendirian mereka itu merupakan suatu pembantu utama dalam metode observasi”.

Dalam teknik pengumpulan data wawancara ini, dibagi menjadi berbagai macam teknik wawancara. Hal ini sesuai dengan yang dikemukakan oleh Esterberg (dalam Sugiyono, 2013, hlm. 319) adalah sebagai berikut:

- a. Wawancara terstruktur (*structured interview*), wawancara terstruktur digunakan sebagai teknik pengumpulan data, bila peneliti atau pengumpul data telah mengetahui dengan pasti tentang informasi apa yang akan diperoleh. Oleh karena itu dalam melakukan wawancara, pengumpulan data telah menyiapkan instrumen penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis yang alternatif jawabannya pun telah disiapkan. Dengan wawancara terstruktur ini setiap responden diberi pertanyaan yang sama, dan pengumpulan data mencatatnya.

- b. Wawancara semiterstruktur (*Semistruktur Interview*), jenis wawancara ini termasuk dalam kategori *in-depth interview*, dimana dalam pelaksanaannya lebih bebas apabila dibandingkan dengan wawancara terstruktur. Tujuan dari wawancara jenis ini adalah untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka, dimana pihak yang diajak wawancara diminta pendapat, dan ide-idenya.
- c. Wawancara tak berstruktur (*unstructured interview*), wawancara tidak berstruktur adalah wawancara yang bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk mengumpulkan datanya. Pedoman wawancara yang digunakan hanya berupa garis-garis besar permasalahan yang ditanyakan.

Berdasarkan yang dikemukakan oleh Esterberg, maka wawancara itu terbagi menjadi tiga teknik wawancara, yaitu wawancara yang terstruktur, wawancara semistruktur, dan wawancara tidak terstruktur. Wawancara terstruktur dapat dilakukan ketika peneliti telah mengetahui secara pasti apa saja yang akan didapatkan oleh peneliti. Adanya hal tersebut, maka peneliti harus menyiapkan terlebih pertanyaan-pertanyaan terlebih dahulu yang akan ditanyakan.

Wawancara semistruktur, yaitu wawancara yang dilakukannya terasa lebih santai, sehingga timbulnya keterbukaan antara yang mewawancarai dengan yang diwawancarainya. Wawancara tak berstruktur, yaitu peneliti tidak membuat instrumen atau pertanyaan-pertanyaan terlebih dahulu. Peneliti hanya mengingat garis besarnya saja, sehingga wawancara yang dilakukan terkesan lebih bebas. Dalam implementasinya di lapangan peneliti melakukan wawancara diantaranya kepada:

- 1) Pegawai SAMSAT Kota Bandung sebagai pihak yang menjalankan suatu pelayanan mengenai pajak kendaraan bermotor
- 2) Masyarakat Perantauan yang memiliki kendaraan bermotor di Kota Bandung
- 3) Pendapat dosen yang sesuai dengan bidang keahliannya.

3. Studi Literatur

Literatur merupakan salah satu sumber yang bersifat ilmiah, biasanya digunakan untuk membuat sebuah karya tulis ilmiah. Penulis menggunakan beberapa sumber yang dijadikan sebagai acuan agar menambah pengetahuan serta membantu dalam penelitian terkait dengan permasalahan yang dimiliki. Oleh

karena itu penulis membaca literatur seperti buku, jurnal skripsi yang bersangkutan dengan permasalahan yang dimiliki penulis.

4. Studi Dokumentasi

Creswell (2013, hlm. 267) menyatakan ketika melakukan penelitian, peneliti dapat mengumpulkan berbagai dokumen kualitatif. Dokumen yang dikumpulkan itu dapat berupa dokumen yang bersifat publik seperti makalah, koran dan lain sebagainya. Adapun dokumen yang bersifat privat, seperti surat, email, buku harian dan lain sebagainya. Sama halnya yang dikemukakan oleh Sugiyono (2013, hlm. 329) menyatakan dokumen itu merupakan suatu catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumentasi dapat berupa gambar, tulisan dan lain sebagainya. Dokumentasi yang berbentuk gambar seperti foto, sketsa dan lain-lain. Dokumen yang berbentuk karya seperti karya seni yang berupa gambar, patung dan lain-lain. Studi dokumentasi ini untuk melengkapi metode observasi dan wawancara ketika peneliti melakukan penelitian.

Dalam penelitian, penulis menggunakan studi dokumentasi, karena penulis ingin memberikan data-data yang lebih lengkap, selain itu juga dengan adanya studi dokumentasi ini dapat memberikan bukti dalam suatu pengujian. Studi dokumen yang diambil oleh penulis yaitu berupa gambar-gambar serta bukti lain yang dapat mendukung terselenggaranya penelitian.

5. Catatan Lapangan

Catatan lapangan, menurut Bogdan dan Biklen (dalam Basrowi & Suwandi, 2008, hlm.178) adalah “Catatan tertulis tentang apa yang didengar, dilihat, dialami, dan dipikirkan dalam rangka pengumpulan data dan refleksi terhadap data dalam penelitian kualitatif.”

Berdasarkan dari hal di atas, maka peneliti membuat suatu catatan lapangan mengenai hal yang didengar, dilihat, dialami dan dipikirkan selama peneliti melakukan penelitian. Dengan membuat catatan lapangan, peneliti bertujuan agar setiap data yang didengar, dilihat, dialami dan dipikirkan dapat dituangkan dalam penelitian secara akurat serta memberikan sumber tambahan untuk peneliti.

D. Prosedur Penelitian

1. Tahap Pra Penelitian

Pada tahap awal penelitian ini yang dilakukan pertama kali adalah memilih masalah, menentukan judul, lokasi penelitian dan subjek penelitian. Adapun lokasi penelitian ini adalah di Kota Bandung. Kemudian peneliti menentukan studi pendahuluan pada objek penelitian dengan menjelaskan maksud dan tujuan penelitian mengenai efektifitas program E-SAMSAT dalam meningkatkan pelayanan publik. Selanjutnya, peneliti dapat menentukan judul skripsi dan mengajukan kepada pembimbing agar disetujui oleh pembimbing, dan yang terakhir mengajukan surat permohonan izin kepada Ketua Departemen PKn FPIPS UPI, Dekan FPIPS UPI, dan SAMSAT Kota Bandung

2. Tahap Pelaksanaan

Pelaksanaan penelitian ini bertujuan untuk memperoleh semua informasi dan data secara mendalam dari para narasumber. Adapun langkah-langkah pelaksanaan penelitian tersebut yaitu:

Tahapan ini merupakan inti dari penelitian yang dilakukan, dimana penulis mencari jawaban atas pertanyaan-pertanyaan penelitian yang telah disusun untuk memecahkan fokus masalah. Adapun langkah-langkah yang ditempuh penulis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Mengajukan permohonan pembuatan surat penelitian ke fakultas FPIPS
- b. Mendatangi lokasi penelitian yaitu SAMSAT Kota Bandung dan Polrestabes Bandung
- c. Mengajukan surat izin permohonan kepada pihak desa SAMSAT Kota Bandung dan Polrestabes untuk melakukan observasi dan wawancara pada subjek penelitian guna menggali data dan informasi berkaitan dengan kegiatan tersebut
- d. Melakukan wawancara dengan narasumber atau subjek penelitian, dan hasil wawancara dicatat secara lengkap
- e. Melakukan studi dokumentasi dan mencatat yang diperlukan berkenaan dengan data yang ada pada pelaksanaan pembayaran pajak secara *online*

E. Teknik Pengolahan dan Analisis Data

Creswell (2013, hlm. 274) menyatakan bahwa: “analisis data merupakan proses berkelanjutan yang membutuhkan refleksi terus-menerus terhadap data, mengajukan pertanyaan-pertanyaan analitis, dan menulis catatan singkat sepanjang penelitian”.

Menurut Bogdan (dalam Sugiyono, 2013, hlm. 334) mendefinisikan bahwa:

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Analisis data dilakukan dengan mengorganisasikan data, menjabarkannya kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan yang dapat diceritakan kepada orang lain.

Adapun menurut Sugiyono (2013, hlm. 335) mengemukakan sebagai berikut:

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan akan dipelajari dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

Berdasarkan yang dikemukakan Creswell, Bogdan dan Sugiyono analisis data itu sangat membantu untuk orang yang telah melakukan penelitian untuk memilih data mana yang akan dipelajari oleh peneliti dan dianggap penting. Setelah peneliti dapat memilih dan memilah data, peneliti dapat membuat kesimpulan. Teknik analisis data yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Data Reduction (Reduksi Data)

Sugiyono (2013, hlm. 338) menyatakan bahwa: “mereduksi data berarti merangkum, memilih hal- hal yang pokok, memfokuskan pada hal- hal yang penting, dicari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu.” Pada tahap ini, peneliti merangkum dan memilih data mana saja yang penting yang diperoleh dari lapangan yang dapat digunakan sebagai bahan laporan. Melalui teknik memilah

dan memilih, peneliti akan mengetahui data mana saja yang diperlukan dan membuang data yang tidak perlu. Data yang telah direduksi, dapat membantu memberikan gambaran jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya bila diperlukan. Mereduksi data dapat dibantu dengan peralatan elektronik.

2. Data Display (Penyajian Data)

Penyajian data dalam penelitian kualitatif bisa dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori dan sejenisnya. Miles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2013, hlm. 341) menyatakan bahwa: *'the most frequent form of display data for qualitative research data in the past has been narrative text'*. Yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Mendisplaykan data maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut.

Pada tahap ini peneliti menganalisis data dengan menyajikan data dilapangan yang telah direduksi dalam bentuk teks yang bersifat naratif untuk menjawab sejumlah permasalahan yang menjadi fokus penelitian.

3. Conclusion Drawing / Verification

Menurut Miles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2013, hlm. 345) menyatakan bahwa: "langkah ketiga dalam analisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi". Sugiyono mengemukakan (2013, hlm. 345) sebagai berikut:

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 peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel. Kesimpulan dalam penulisan kualitatif adalah merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih

remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kausal atau interaktif.

Dengan demikian, kesimpulan merupakan sintesis dari berbagai data serta sumber data dan teknik pengumpulan data yang telah dilakukan serta diperoleh. Akhirnya penelitian dapat menjawab berbagai hal yang menjadi permasalahan.

F. Uji Validasi Data

Penelitian kualitatif membutuhkan cara untuk memenuhi kriteria validitas dikarenakan seringkali diragukan sehingga peneliti menggunakan dengan cara triangulasi. Sugiono (2013, hlm. 373) mengungkapkan bahwa triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas data, dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber.

Berikut ini adalah cara yang dapat dilakukan agar data lebih akurat dan dapat diuji kebenarannya serta keabsahannya sehingga hasil dari penelitian dapat dipercaya, diantaranya yakni:

1. Triangulasi

Sugiyono (2013, hlm. 330) mengemukakan bahwa:

Triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Apabila menggunakan pengumpulan data dengan triangulasi maka mengumpulkan data sekaligus menguji kredibilitasnya, yaitu mengecek kredibilitas data dengan berbagai teknik pengumpulan data dan berbagai sumber data.

Adapun tujuan dari triangulasi yang dikemukakan oleh Stainback (dalam Sugiyono, 2013, hlm 330) adalah sebagai berikut: *The aim is not determine the truth about some social phenomenon, rather the purpose of triangulation is to increase one's understanding of what ever is being investigated.* Tujuan dari triangulasi bukan untuk mencari kebenaran tentang beberapa fenomena, tetapi lebih pada peningkatan pemahaman peneliti terhadap apa yang telah ditemukan.

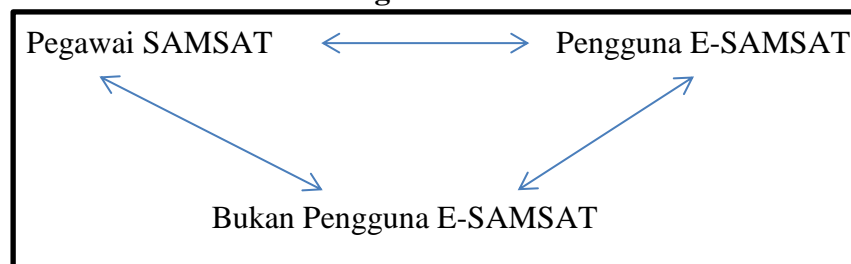
a. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber menurut Sugiyono (2013, hlm.127) digunakan “untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber.” Misalnya dalam penelitian ini untuk

mengetahui bagaimana efektifitas pelayanan public dengan program E-SAMSAT, maka pengumpulan dan pengujian data dilakukan kepada pegawai SAMSAT yang setiap hari berkecimpung melayani masyarakat, kepolisian atau dinas perhubungan yang berada di lapangan dan terkadang melakukan razia terhadap STNK pengendara dan masyarakat sendiri yang merasakan pelayanan tersebut.

Data yang didapat dari ketiga sumber tersebut kemudian dideskripsikan kemudian di kategorisasikan dalam suatu pandangan yang sama, pandangan yang berbeda dan data yang spesifik dari ketiga sumber tersebut. Setelah itu dianalisis oleh peneliti, dan dibuat kesimpulan. Selanjutnya setelah selesai di simpulkan, dimintakan kesepakatan kepada ketiga sumber tersebut.

Bagan 3.1

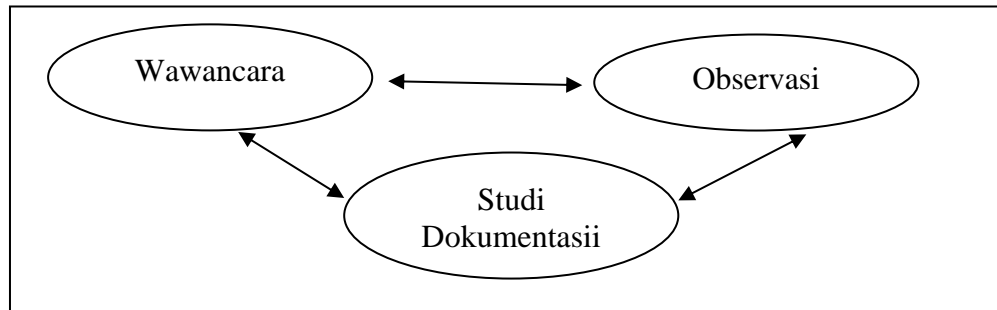


(Sumber: Direduksi dari Sugiyono, 2013, hlm. 372)

b. Triangulasi Teknik

Triangulasi Teknik menurut Sugiyono (2013, hlm. 373) berarti “peneliti menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda-beda untuk mendapatkan data dari sumber yang sama.”. Misalnya dalam penelitian mengenai efektifitas pelayanan E-SAMSAT dalam meningkatkan pelayanan publik dilakukan teknik wawancara, observasi dan studi dokumentasi. Dengan sumber data penelitian yang sudah didapatkan tersebut maka selanjutnya dilakukan analisis dan pengkajian data untuk mendapatkan hasil penelitian, jika didalamnya terdapat ketidaksinkronan informasi/data maka dapat dilakukan pengecekan ulang terhadap pihak-pihak yang menjadi subjek penelitian.

Gambar 3.1
Triangulasi dengan Tiga Teknik Pengumpulan Data



(Sumber: Direduksi dari Sugiyono, 2013, hlm. 372)

Berdasarkan pemaparan di atas, dapat disimpulkan bahwa triangulasi dilakukan untuk memperoleh data dari hasil penelitian melalui tiga sumber penelitian yaitu wawancara mendalam dengan subjek penelitian, kemudian observasi dilakukan secara langsung di lapangan serta studi dokumentasi dijadikan sebagai pelengkap untuk melengkapi data dari penelitian agar lebih akurat dan dapat dipercaya kebenarannya.

2. Mengadakan *Member Check*

Member Check adalah proses pengecekan data yang diperoleh peneliti kepada pemberi data. Tujuan dari *member check* ini adalah untuk mengetahui seberapa jauh data yang diperoleh sesuai dengan apa yang diberikan pemberi data Sugiyono (2013, hlm. 375). Oleh sebab itu dalam penelitian ini, peneliti menggunakan cara *member check* kepada subjek penelitian diakhir kegiatan penelitian lapangan tentang fokus yang diteliti yakni mengetahui mengenai efektifitas program E-SAMSAT dalam meningkatkan pelayanan publik.

3. Memperpanjang Masa Observasi

Usaha peneliti dalam memperpanjang waktu penelitian guna memperoleh data dan informasi yang sah (*valid*) dari berbagai sumber adalah dengan meningkatkan intensitas pertemuan dan melakukan penelitian dalam kondisi yang wajar dengan mencari waktu yang tepat guna berinteraksi dengan sumber data. Dengan memperpanjang waktu penelitian, peneliti dapat mengecek kembali apakah data yang diperoleh merupakan data yang benar atau tidak. Bila ada yang

tidak benar maka peneliti dapat melakukan pengamatan kembali dengan lebih luas dan mendalam sehingga data yang diperoleh pasti kebenarannya. Perpanjangan pengamatan yang peneliti lakukan bertujuan untuk memperoleh data yang sah dari sumber data.

4. Menggunakan Referensi yang Cukup

Yang dimaksud dengan menggunakan referensi adalah adanya pendukung untuk membuktikan data yang telah ditemukan oleh peneliti Sugiyono (2013, hlm. 375). Sebagai bahan referensi untuk meningkatkan kepercayaan dan wawancara dengan subjek penelitian, foto-foto dan lainnya yang diambil dengan cara yang tidak mengganggu atau menarik perhatian informasi, sehingga informasi yang diperlukan akan diperoleh dengan tingkat kesahihan yang tinggi.

5. Kesimpulan dan Verifikasi

Miles dan Huberman (dalam Sugiono, 2013, hlm. 345) menjelaskan bahwa:

“Langkah terakhir dalam analisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan atau verifikasi. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang telah dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah peneliti berada di lapangan.”

Dengan demikian, mengambil kesimpulan dan verifikasi merupakan tahap akhir dalam analisis data, pada tahap ini peneliti menganalisis data yang telah diperoleh dari kegiatan-kegiatan selama proses penelitian di lapangan, lalu dituangkan ke dalam bentuk data dan fakta yang sebenarnya terjadi di lapangan dan diolah dengan teknik pengumpulan data yang beragam sehingga peneliti mendapatkan data yang lebih akurat. Selain itu juga, pada tahap akhir ini merupakan tujuan penelitian dimana setelah peneliti dilakukan sejak awal adalah untuk memberikan makna dari seluruh data yang diperoleh peneliti.

G. Jadwal Penelitian

Tabel 3.2
Jadwal Penelitian

No.	Kegiatan	Januari – februari 2017		Maret- April 2017		April- Mei 2017	
		1	2	1	2	1	2
1	Mengumpulkan literatur yang berhubungan dengan penelitian						
2	Menyusun proposal penelitian						
3	Melaksanakan bimbingan penulisan proposal penelitian dengan dosen pembimbing						
4	Melaksanakan Observasi dan Wawancara						
5	Menyusun laporan hasil penelitian						
6	Ujian sidang						

Sumber: Diolah Oleh Penulis, 2017.

Berdasarkan tabel tersebut, bisa dilihat jadwal yang dibuat oleh penulis diatas adalah upaya agar terlaksananya penelitian yang terencana dan sistematis pengolahan hasil maupun penulisanya. Pada akhirnya agenda tersebut akan mengarahkan proses penulisan maupun menjadi batas waktu bagi penulis untuk menyelesaikan penelitiannya.