

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian dan pembahasan karya skripsi ini, penulis menggunakan penelitian kualitatif menurut Denzin dan Incoln adalah penelitian yang menggunakan latar alamiah, dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada. Dari segi pengertian ini, para penulis masih tetap mempersoalkan latar alamiah dengan maksud agar hasilnya dapat digunakan untuk menafsirkan fenomena dan yang dimanfaatkan untuk penelitian kualitatif adalah berbagai macam metode yang biasanya dimanfaatkan adalah wawancara, pengamatan, dan pemanfaatan dokumen (Lexy J. Moleong. 2012:5).

Sumber data penelitian adalah *field research* (penelitian lapangan). Yang dimaksud dengan *field research* adalah suatu *research* yang dilakukan di kancah atau medan tempat terjadinya gejala-gejala yang diselidiki. (Suharsimi Arikunto.2009:137). Metode penelitian kualitatif adalah suatu metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah (Sugiyono. 2007:15). Jenis penelitian yang dimaksud adalah jenis pengumpulan data di mana penulis langsung terjun ke lapangan untuk memperoleh data yang benar-benar dapat dipercaya sebagai bahan kajian data.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif menggambarkan situasi, keadaan dan peristiwa di lapangan secara sistematis dan akurat. Sedangkan metode kualitatif menurut Masyhuri dan Zainudin (2008:13), bahwa penelitian yang pemecahan masalahnya dengan menggunakan data empiris.

Fokus penelitian pada penelitian ini adalah (1) kualitas pelayanan publik dalam pembuatan KTP Elektronik di Kecamatan Kedung (2) Kendala yang dialami oleh masyarakat dalam mendapatkan kualitas pelayanan publik dalam pembuatan KTP Elektronik di Kecamatan Kedung serta (3) Upaya yang diberikan pemerintah Kecamatan kepada masyarakat dalam pelayanan publik dalam pembuatan KTP Elektronik di Kecamatan Kedung.

## **3.2. Subyek dan Sumber Data**

### **3.2.1. Subyek**

Subyek penelitian akan dilakukan di kecamatan Kedung dengan melakukan wawancara kepada para informan penelitian. Dalam suatu penelitian tentunya di perlukan informan sebagai narasumber atau tempat memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian, untuk penelitian ini peneliti telah melakukan obsevasi awal dengan beberapa informan yang terdiri atas unsur Pemerintahan sebanyak 3 orang yaitu: Kasi Pelayanan Umum 1 orang, Pegawai Kecamatan 1 orang dan Operator Perekaman data e-KTP 1 orang. Kemudian unsur masyarakat sebanyak 12 orang wajib e-KTP yang

sudah membuat e-KTP maupun yang belum juga yang sudah melakukan perekaman tapi e- KTP nya belum terbit, di pilih secara random dari 18 Desa di Kecamatan kedung. Jadi jumlah informan sebanyak 15 orang.

### **3.2.2. Sumber Data**

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Data primer adalah yang langsung diperoleh dari sumber data pertama di lokasi penelitian atau objek penelitian, dengan demikian data primer diperoleh dari sumber primer, yaitu sumber pertama dimana sebuah data dihasilkan (Burhan Bungin, 2014:132). Adapun sumber data primernya adalah wawancara dan observasi tentang komunikasi, layanan, pembuatan e KTP.
2. Data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber kedua atau sumber sekunder dari data yang kita butuhkan, (Burhan Bungin, 2014:132). Sumber data sekunder diharapkan dapat berperan membantu mengungkap data yang direncanakan. Begitu pula pada keadaan semestinya yaitu sumber data primer dapat berfungsi sebagaimana yang diharapkan, sumber data sekunder dapat membantu memberi keterangan, atau data pelengkap sebagai bahan pembanding. Data sekunder yang diperoleh kecamatan Kedung antara lain: Laporan administrasi, laporan tanggapan masyarakat, laporan usulan masyarakat Kecamatan Kedung dalam pelayanan e-KTP.

### **3.3. Metode Pengumpulan Data**

Metode adalah cara ilmiah untuk memperoleh data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. (Sugiyono.2007:3). Penelitian ini dilakukan untuk memperoleh data yang diperlukan yang bersumber dari lapangan. Dalam melaksanakan penelitian tersebut, peneliti menggunakan metode pengumpulan data sebagai berikut di bawah ini:

#### **3.3.1. Metode Observasi**

Observasi sebagai teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain, yaitu wawancara dan kuisisioner. Wawancara dan kuisisioner selalu berkaitan dengan orang, maka observasi tidak terbatas pada orang, tetapi juga obyek-obyek alam yang lain. (Sugiyono, 2007:145).

Dalam hal ini peneliti menggunakan teknik observasi non partisipan, dalam observasi ini, peneliti tidak terlibat dengan kegiatan sehari-hari orang yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian dan hanya sebagai pengamat independen. Dengan observasi non partisipan ini tidak akan mendapatkan data yang mendalam, dan tidak sampai pada tingkat makna. Makna merupakan nilai-nilai dibalik perilaku yang tampak, yang terucapkan dan yang tertulis (Sugiyono, 2007:145-146).

#### **3.3.2. Metode *Interview* (Wawancara)**

Wawancara adalah sesuatu metode yang digunakan untuk mendapatkan jawaban dari responden dengan jalan tanya sepihak.

Dikatakan sepihak karena dalam wawancara responden tidak diberi kesempatan sama sekali untuk mengajukan pertanyaan. Dalam hal ini pertanyaan diajukan oleh penilai dalam penelitian ini menggunakan wawancara bebas, dimana responden diberi kebebasan untuk mengutarakan pendapatnya tanpa dibatasi oleh patokan yang telah dibuat penilai. Dalam hal ini peneliti akan menggunakan bentuk bebas terpimpin, dan akan ditunjukkan kepada informan untuk meminta keterangan tentang sejarah, dan perkembangan dari lembaga Pemerintahan kecamatan Kedung.

### **3.3.3. Metode Dokumentasi**

Metode dokumentasi ialah setiap bahan tertulis ataupun film, Dokumen digunakan untuk keperluan penelitian, menurut Guba dan Lincoln (1981:235), karena alasan-alasan yang dapat dipertanggungjawabkan seperti berikut: (1) dokumen dan record digunakan karena merupakan sumber yang stabil, kaya dan mendorong, (2) berguna sebagai bukti untuk suatu pengujian, (3) berguna dan sesuai dengan penelitian kualitatif karena sifatnya yang alamiah, sesuai dengan konteks, lahir dan berada dalam konteks, (4) hasil pengkajian isi akan membuka kesempatan untuk lebih memperluas tubuh pengetahuan terhadap sesuatu yang diselidiki. (Lexy J. Moleong, 2012:216-217). Data-data dokumentasi penelitian ini dapat berupa arsip-arsip yang digunakan untuk memperjelas pelayanan di Kecamatan Kedung.

### 3.4. Metode Pengolahan Data

Dalam penelitian kualitatif tentang **“KUALITAS PELAYANAN E-KTP DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN MASYARAKAT DIKANTOR KECAMATAN KEDUNG KABUPATEN JEPARA”**

Menurut Wiliam Wiersma (Sugiyono, 2007:372). triangulasi dalam pengujian sebagai proses pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Terdapat tiga jenis triangulasi (Sugiyono, 2007: 372-374) yaitu:

1. Triangulasi sumber, yaitu untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Data yang telah dianalisis akan menghasilkan suatu kesimpulan selanjutnya dimintakan kesepakatan (*member check*) dengan beberapa sumber data.
2. Triangulasi teknik, yaitu untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda, misalnya data yang diperoleh dengan wawancara lalu dicek dengan observasi atau dokumentasi. Dalam rangka pengujian kredibilitas data dapat dilakukan dengan pengecekan dengan wawancara, observasi atau teknik lain dalam waktu atau situasi yang berbeda.
3. Triangulasi waktu, yaitu waktu juga sering mempengaruhi kredibilitas data. Data yang dikumpulkan dengan menggunakan teknik wawancara di pagi hari pada saat narasumber masih segar, belum banyak menemui

masalah, maka akan memberikan data yang lebih valid sehingga lebih kredibel. Untuk itu pengujian kredibilitas data dapat dilakukan dengan cara melakukan pengecekan dengan wawancara, observasi atau teknik lain dalam waktu atau situasi yang berbeda. Bila hasil uji menghasilkan data yang berbeda, maka dilakukan secara berulang-ulang untuk mendapatkan data yang valid.

### **3.5. Teknis Analisis Data**

Setelah data terkumpul dengan sempurna, maka selanjutnya segera peneliti lakukan analisa terhadap data-data yang telah diperolehnya. Namun sesuai dengan jenis taraf penelitian serta obyek yang menjadi sasaran penelitian adalah data-datanya bersifat fenomenologis, yang berupa kasus-kasus pelayanan, pungutan biaya dan yang berkaitan dengan kepuasan masarakat. Oleh karena itu, dalam tahapan analisa data ini akan penulis lakukan dengan cara menggunakan metode analisa data kualitatif. Jadi metode analisa data yang hanya dapat diukur secara tidak langsung atau tidak dapat dihitung. Dan analisa data kualitatif ini dilakukan dengan melalui analisa data non statistik atau sering disebut dengan metode diskriptif analitik.

Teknik analisis 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 yang akan dipeajari, dan membuat

kesimpulan sehingga mudah difahami oleh diri sendiri maupun orang lain. (Sugiyono,2007:335).

Teknik analisis data yang diberikan oleh Miles and Huberman dan Spradley saling melengkapi. Dalam tahapan penelitian Miles and Huberman menggunakan langkah-langkah data reduksi, data *display*, dan *verification*. Beberapa langkah tersebut dapat dilakukan pada semua tahap proses penelitian kualitatif. (Sugiyono,2007:362). Berikut ini hal-hal mengenai 3 analisis data:

1. *Data collection* (pengumpulan data)

*Data collection* (pengumpulan data) yaitu kegiatan mengumpulkan dokumen sebagai sumber data yang diperlukan sebagai bahan masukan dalam menghasilkan informasi sesuai dengan yang dikehendaki. Didalam kegiatan pengumpulan data, tentu saja termasuk pencatatan administrasi dari dokumen sehingga bisa diketahui jumlah dokumen yang tersedia dan memudahkan pencarian kembali dokumen tersebut jika diperlukan.

2. *Data reduction* (reduksi data)

Reduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu. Dengan demikian data yang tereduksi akan memberikan beberapa gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila dibutuhkan.

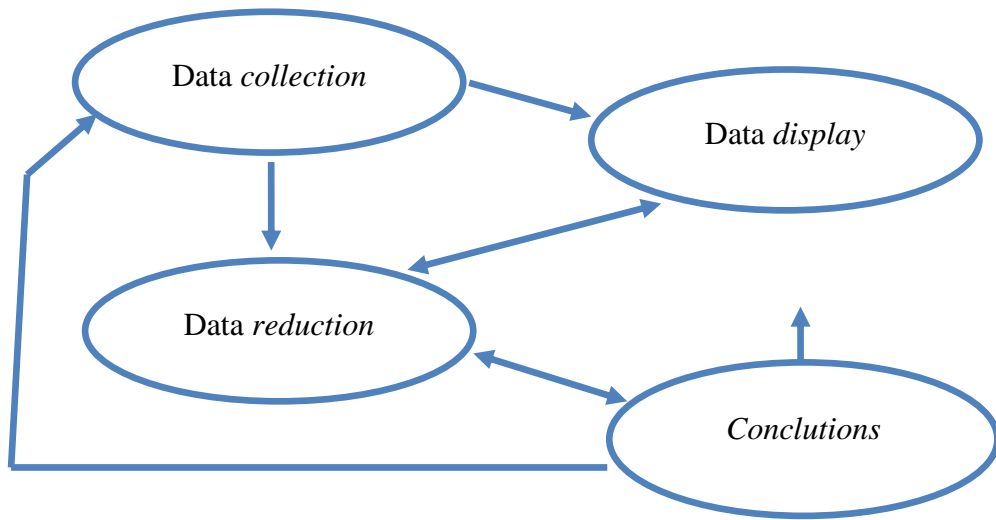


### 3. *Data display*

Tahap selanjutnya adalah mendisplay data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat (penjabaran), bagan, hubungan antar kategori, Flowchar dan sejenisnya. Dalam hal ini Miles and Huberman (1984) menyatakan “*the most frequent form of display data for qualitative research data in the past Has been narrative tex*”. Yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif.

### 4. *Conclusion Drawing/verification*

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif menurut Miles and Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi,. 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 kelapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel. Berikut ini adalah bagan dari ketiga tahapan teknik analisis data yang diberikan oleh Miles and Huberman (Sugiyono.2007:338).



**Gambar 3. 1.**  
**Komponen dalam analisis data (*interactive model*)**

