

**PELAYANAN E-KTP DI KANTOR DINAS
KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPILKOTA METRO**

Disusun untuk memenuhi Tugas Mata Kuliah
Metode Penelitian Administrasi Publik

Disusun Oleh:

Rio Renaldi (2256041034)

Dosen Pengampu:

Intan Fitri Meutia, S.A.N., M.A., Ph.D



**Jurusan Ilmu Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung
Bandar Lampung
24 september 2023**

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian

Metode penelitian ini adalah sebuah urutan kerja agar penelitian yang kita teliti dapat berjalan dengan lancar baik, efektif serta sistematis sesuai apa yang diharapkan dalam melakukan sebuah penelitian disini peneliti merencanakan terlebih dahulu pemilihan data apa yang diambil dan dari sumber apa setelah data didapat maka akan disaring mana yang penting mana data yang tidak penting

Desain penelitian yang digunakan disini adalah metode deskriptif dengan pendekatan secara kualitatif dan menganalisa setiap data-data yang ada atau didapatkan dengan cara mengumpulkan berdasarkan keadaan nyata yang ada di lapangan yang merujuk apa yang menurut peneliti kredibel Penelitian dimaksudkan untuk memberi gambaran secara langsung tentang Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) di kota metro , serta mendeskripsikan sejumlah konsep yang berkenaan dengan masalah Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang berapa di kota metro tersebut

Peneliti disini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yang mana bertujuan untuk melakukan penafsiran terhadap fenomena sosial yang terjadi dimasyarakat dengan memusatkan perhatian pada masalah, dan dapat memahami dalam menggali informasi dari narasumber dengan cara wawancara kepada aparaturnya yang bersangkutan, lalu peneliti berusaha mendeskripsikan tentang Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) di kota metro dan peneliti juga mengumpulkan data-data dari hasil observasi yang peneliti lihat langsung dilapangan dan pengumpulan data-data tersebut

B. Fokus Penelitian

Fokus penelitian disini bertujuan dalam penelitian ini hanya memfokuskan pada aspek permasalahan pelayanan yang terjadi pada masyarakat kota metro Terutama pada dukcapil kota metro dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat disana untuk pembuatan E-KTP diikuti dengan aspek yang telah tertuang dalam rumusan masalah pada penulisan penelitian ini yaitu

Bagaimana pengaruh daya tanggap terhadap Kepuasan masyarakat dalam pelayanan E-KTP di dukcapil kota metro, Bagaimana pengaruh keandalan terhadap Kepuasan masyarakat dalam pelayanan E-KTP di dukcapil kota metro Bagaimana pengaruh Perhatian terhadap kepuasan masyarakat dalam Pelayanan E-KTP dukcapil kota metro, bagaimana akuntabilitas yang ada dalam pelayanan e-ktp kota metro, Dampak negatif apa yang akan timbul dari diskriminasi pelayanan buruk pada Duckapil kota metro

C. Teknik penentuan informan penelitian

Teknik penentuan informan pada penelitian ini didasarkan atas pihak-pihak yang menguasai masalah, memiliki data, dan bersedia memberikan data, disamping itu teknik penentuan ini didasarkan kepada kriteria tujuan dan pemanfaatannya serta yang merasakan masalah . Teknik penentuan informan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Teknik Purposive yaitu sejumlah informan yang ditentukan berdasarkan pertimbangan sesuai dengan objek penelitian yaitu Aparatur yang bersangkutan yang mengenai Pembuatan KTP-el

- a) Sekcam kota metro, Alasan karena mengetahui bagaimana proses pelayanan KTP-el maka dari itu peneliti membutuhkan data informasi mengenai Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik
- b) Operator Pelayanan KTP-el, Alasan karena peneliti ingin mengetahui bagaimana proses Perekaman dan pengisian data Kartu Tanda Penduduk Elektronik
- c) Kasi Pemerintahan. Alasan karena mengetahui bagaimana pelayanan dan proses Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Masyarakat yang telah membuat KTP-el, alasannya karena peneliti tidak mentukan informan secara individu, sebagai pengguna layanan di disdukcapil kota metro dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik ,ingin mengetahui bagaimana tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan yang di berikan

Selain teknik purposive, teknik accidental digunakan dalam penelitian ini, teknik accidental. Peneliti melakukan wawancara kepada masyarakat di Kota metro, dengan secara kebetulan bertemu dengan peneliti untuk digunakan sebagai sumber data. Teknik purposive dan teknik accidental yang akan digunakan peneliti dalam mencari informan-informan terkait kualitas pelayanan di Kota metro

D. Lokasi penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat atau area di mana penelitian dilakukan. Pemilihan lokasi penelitian sangat penting dalam penelitian karena lokasi dapat memengaruhi hasil dan kesimpulan penelitian. **Edward Soja (1989):** Geografer Edward Soja mengembangkan konsep "spatial justice" (keadilan spasial) yang menekankan pentingnya lokasi dalam masalah keadilan sosial

teori substantive dan menjajaki lapangan untuk mencari kesesuaian dengan kenyataan yang ada di lapangan, sementara itu keterbatasan biaya dan praktis seperti waktu, dan tenaga perlu juga dijadikan pertimbangan dalam penentuan lokasi penelitian. memperoleh data, penelitian ini dilakukan pada para konsumen pelayan elektronik ktp di disdukcapil kota metro

E. Jenis Data

Dalam penelitian ini data yang dikumpulkan ada dua macam yaitu :

1. Data primer

Data ini bersumber dari responden secara langsung. Dalam prakteknya diperoleh dari wawancara. Selain itu dari pengamatan langsung terhadap situasi lokasi penelitian

2. Data sekunder

Data sekunder diperoleh dari sumber-sumber pendukung lokasi penelitian yaitu

Dapat berupa dokumen-dokumen data statistik, buku-buku, majalah, koran artikel online dan keterangan lainnya yang ada kaitannya dengan obyek penelitian.

F. Teknik pengumpulan data

Dalam penyusunan dan penyelesaian penulisan penelitian ini dikumpulkan data yang dibutuhkan dalam pengujian dengan cara metode sebagai berikut :

a) Survey

adalah sebuah metode penelitian yang digunakan untuk mengumpulkan data dan informasi dari sekelompok orang atau responden dengan tujuan untuk memahami pendapat, persepsi, perilaku, atau karakteristik mereka terkait dengan topik atau isu tertentu. Survei dapat dilakukan dalam berbagai bentuk, termasuk kuesioner tertulis, atau pengamatan langsung, survey menurut George E. P. Box dan William G. Hunter (1965): "Survei adalah teknik pengumpulan data yang menyediakan gambaran tentang kondisi atau karakteristik sekelompok orang, situasi, atau objek yang mewakili kelompok tersebut." tujuan dari dilakukan atau adanya melakukan tindakan survey adalah untuk mendapatkan data yang dapat digunakan untuk menganalisis dan menarik keputusan

b) Wawancara

Adalah tehnik pengambilan data melibatkan interaksi langsung antara peneliti (wawancara) dan responden dengan tujuan untuk mengumpulkan informasi, mendapatkan pemahaman mendalam, atau menggali pandangan serta pengalaman mereka terkait dengan topik penelitian.

G. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah langkah dalam proses mencari jalan dan menata atau mengelola hasil dari pengumpulan data yang telah didapatkan baik dari wawancara, survey dan kegiatan catat mencatat di lapangan, sehingga mudah dan dapat dipahami dan temuannya bisa di informasikan pada orang lain.

Analisis data dilakukan dengan tehnik mengorganisasikan data lalu menjabarkannya

Kedalam dasar penelitian dibuat lalu masuk kepada pola ,memilih mana yang penting dan dipelajari untuk dibuat kesimpulan akhir. Langkah-langkah dalam melaksanakan analisis data kualitatif disini adalah sebagai berikut :

a) Reduksi Data

Reduksi data disini berarti merangkum, memilih hal – hal apa yang menjadi pokok terhadap fokus penelitian untuk dicari tema dan polanya,data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas serta mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya

b) Penyajian data

Menurut ahli bernama miles dan huberman mengemukakan bahwa penyajian data yang baik dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif juga dapat menggunakan grafik ,matrik ataupun tabel,perlu diingat bahwa setiap penelitian kualitatif memiliki karakteristik dan tujuan yang berbeda, sehingga penyajian data akan sangat bergantung pada kebutuhan dan konteks penelitian tertentu.

c) Penarikan Kesimpulan

Disini dimana kesimpulan awal yang bersifat sementara akan berubah berdasarkan data data yang telah diporelah dan tidak akan berubah jika terdapat data-data berupa fakta kuat dilapangan tentang tepisan terhadap penelitian ini, tetapi jika data yang didapat dari lapangan terbukti valid dan konsisten saat penelitian kembali dilakukan maka kesimpulan yang dibuat adalah kesimpulan yang valid

d) Keabsahan Data

Keabsahan disini mengartikan data yang digunakan dalam penelitian adalah derajat kepercayaan (credibility) dengan menggunakan tehnik triangulasi untuk menjaga tidak terjadinya kebias an dari data permasalahan yang diperoleh dalam penelitian ini

DAFTAR PUSTAKA

- Mahsyar, A. (2011). Masalah pelayanan publik di Indonesia dalam perspektif administrasi publik. *Otoritas: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(2).
- Maulidiah, S. (2014). Pelayanan Publik, Pelayanan Terpadu Administrasi Kecamatan (PATEN).
- Mukarom, Z., & Laksana, M. W. (2015). Manajemen pelayanan publik. Mukarom, Z., & Laksana, M. W. (2015). Membangun kinerja pelayanan publik.
- Rezha, F. (2013). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) Di Kota Depok)* (Doctoral dissertation, Brawijaya University).
- Stella, M., & Rohman, A. (2019). Strategi Pelayanan Administrasi E-KTP Dalam Kajian Kepuasan Pelayanan (Studi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang). *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (JISIP)*, 8(2), 12-19.
- Wakhid, A. A. (2017). Reformasi pelayanan publik di Indonesia. *Jurnal TAPIS*, 1(14), 53-59
- . Nurrohman, B. (2017). Optimalisasi Pelayanan E-KTP Guna Meningkatkan Validitas Data Kependudukan di Kecamatan Majasari Kabupaten Pandeglang. *Jurnal*, 10.