

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Tipe Penelitian

Metode penelitian merupakan hal yang sangat penting dalam melakukan suatu penelitian, karena pada dasarnya metode penelitian digunakan untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Metode penelitian atau metode ilmiah adalah prosedur atau langkah-langkah dalam mendapatkan pengetahuan ilmiah atau ilmu. Jadi metode penelitian adalah cara sistematis untuk menyusun ilmu pengetahuan. Sedangkan teknik penelitian adalah cara untuk melaksanakan metode penelitian. Metode penelitian biasanya mengacu pada bentuk-bentuk penelitian. Selain itu juga peneliti harus mengikuti pedoman sesuai dengan metode penelitian yang telah ditentukan agar data yang didapatkan bersifat akurat sehingga menghasilkan karya tulis yang maksimal. Oleh karena itu, berdasarkan penelitian diatas tentang birokrasi pelayanan publik di DISDUKCAPIL Kota Bandar Lampung terhadap kepuasan masyarakat sosial di sekitarnya, maka peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif. Menurut Sugiyono metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian untuk berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara purposive dan snowball, Teknik pengumpulan dengan triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi. Menurut Bogdan dan Biklen mendefinisikan metodologi kualitatif merupakan prosedur penelitian yang biasanya menghasilkan sebuah data yang bersifat data deskriptif atau penggambaran berupa kata-kata yang tergambar atau lisan dari objek yang sedang amati. Dan menurut keduanya juga, pendekatan metodologi kualitatif lebih diarahkan kepada latar dan individunya secara utuh.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif yang pendekataanya dengan pendekatan deskriptif. Pendekatan ini digunakan oleh penulis agar mendapatkan data yang bisa menganalisis peristiwa, aktivitas, penggambaran kenyamanan sosial, dan pendapat berupa penggambaran dari sampel kepada objek yang dituju. Menurut I Made winartha (2006 : 155), metode analisis deskriptif kualitatif adalah kegiatan uji data yang bersifat menganalisis, meringkas, dan menggambarkan dari berbagai kondisi serta situasi oleh data-data yang telah didapat berupa hasil pengamatan terhadap masalah atau wawancara yang diteliti dan sedang terjadi di lapangan.

3.2 Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini sangat penting bagi peneliti untuk membatasi mengenai objek penelitian yang diangkat dan peneliti tidak terjebak pada berbagai macam banyaknya data yang diperoleh di lapangan. Oleh karena itu, peneliti menentukan fokus penelitian lebih kearah birokrasi pelayanan yang ada di DISDUKCAPIL Kota Bandar Lampung, tidak disemua kantor kedinasan Kota Bandar Lampung, peneliti juga memfokuskan kepada kepuasan masyarakat Kota Bandar Lampung. Menurut meleong, fokus penelitian digunakan sebagai batasan studi kualitatif dan sekaligus untuk membatasi penelitian guna dapat memilih dengan akurat data yang relavan dan data yang tidak relevan.

3.3 Lokasi Penelitian

Menurut Sugiyono (2017: 399) lokasi penelitian merupakan tempat di mana situasi sosial tersebut akan diteliti. Misalnya di sekolah, perusahaan, lembaga pemerintah, jalan, rumah, pasar dan lain-lain. Dengan ini peneliti menetapkan lokasi penelitian di kantor DISDUKCAPIL Kota Bandar Lampung tepatnya Jalan Drs. Warsito No. 77, Talang, Kecamatan Teluk Betung selatan, Kota Bandar lampung, Lampung, 35211.

3.4 Jenis dan Sumber Data Penelitian

Sumber Data Menurut Lofland bahwa sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Sedangkan Menurut S.Nasution data primer adalah data yang dapat diperoleh langsung dari lapangan atau tempat penelitian. Data penelitian berdasarkan sumbernya dapat dikelompokkan ke dalam 2 jenis yakni data primer dan data sekunder.

1. Data Primer

Menurut Husein Umar (2013:42) data primer adalah: “Data primer merupakan data yang didapat dari sumber pertama baik dari individu atau perseorangan seperti hasil dari wawancara atau hasil pengisian kuesioner yang biasa dilakukan oleh peneliti”. Sedangkan menurut Nur Indrianto dan Bambang Supono (2013:142) data primer adalah: “Data primer merupakan sumber data penelitian yang diperoleh langsung dari sumber asli (tidak melalui media perantara)”.

Data primer merupakan data yang didapat atau dikumpulkan oleh peneliti dengan cara langsung dari sumbernya. Data primer biasanya disebut dengan data asli atau data baru yang mempunyai sifat *up to date*. Untuk memperoleh data primer, peneliti wajib mengumpulkannya secara langsung. Cara yang bisa digunakan peneliti

untuk mencari data primer yaitu observasi, serta penyebaran kuisisioner. Peneliti menggunakan data ini untuk mendapatkan informasi langsung tentang birokrasi pelayanan publik di DISDUKCAPIL Kota Bandar Lampung yaitu dengan cara mengobservasi langsung ke tempat penelitian yang telah ditentukan.

2. Data Sekunder

Menurut Husein Umar (2013:42) data sekunder adalah: “Data sekunder merupakan data primer yang telah diolah lebih lanjut dan disajikan baik oleh pihak pengumpul data primer atau oleh pihak lain misalnya dalam bentuk tabel-tabel atau diagram-diagram”. Sedangkan menurut Nur Indrianto dan Bambang Supomo (2013:143) data sekunder adalah: “Data sekunder merupakan sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain)”. Contoh data sekunder misalnya catatan atau dokumentasi.

Data sekunder merupakan data yang didapat atau dikumpulkan peneliti dari semua sumber yang sudah ada, dalam artian peneliti sebagai tangan kedua. Data sekunder bisa didapat dari beberapa sumber misalnya jurnal buku, laporan, dan lain sebagainya yang berkaitan dengan birokrasi pelayanan publik di DISDUKCAPIL Kota Bandar Lampung. Pemahaman pada kedua jenis data di atas dibutuhkan sebagai landasan untuk menentukan cara dan langkah-langkah pengumpulan data penelitian.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan hal yang terbilang sangatlah penting, karena data yang sudah ada dari lapangan akan dijadikan sebagai bahan analisis dalam penelitian ini. Oleh karena itu, teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti dalam penelitian kualitatif ini yaitu:

1. Angket

Angket adalah salah satu teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti dengan cara memberikan beberapa pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden yang telah didapatkan untuk dijawabnya. Dalam jenisnya, teknik ini dibagi dalam dua jenis yaitu angket tertutup dan terbuka.

2. Observasi

Menurut Sugiyono observasi adalah suatu proses yang berisi langkah-langkah kompleks, proses ini tersusun dari berbagai proses psikologis dan biologis. Dapat disimpulkan, observasi merupakan suatu hal yang digunakan dengan tujuan melihat kejadian yang sedang berlangsung dan menganalisis kejadian tersebut dengan indra penglihatan peneliti. Penelitian ini, menggunakan observasi aktif, artinya peneliti melihat langsung, mengkaji di tempat kegiatan dan turun langsung dalam kegiatan tersebut. Peneliti langsung melakukan Observasi di tempat kejadian, yaitu Kantor DISDUKCAPIL Kota Bandar Lampung.

3. Dokumentasi

Teknik dokumentasi ini merupakan pelengkap dari penggunaan teknik pengumpulan data observasi dalam penelitian kualitatif. Oleh karenanya, peneliti mengambil dokumen-dokumen dalam penelitian untuk menguatkan dan melengkapi data yang telah diperoleh dari observasi. Data-data yang ada berbentuk dokumentasi berkaitan dengan birokrasi pelayanan publik di DISDUKCAPIL Kota Bandar Lampung. Data ini berbentuk berupa audio visual dan gambar.

3.6 Teknik Analisis Data

Dalam sebuah penelitian kualitatif, data dapat diperoleh dari berbagai sumber dengan menggunakan pengumpulan data yang bermacam-macam sampai mencapai titik maksimal yang sering dinamakan dengan titik jenuh. Menurut Sugiyono terdapat tiga model interaktif dalam analisis data, yaitu reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan.

1. Pengumpulan Data

Instrumen pengumpulan data merupakan suatu alat yang digunakan dalam penelitian untuk mengumpulkan data dan supaya pengumpulan tersebut sistematis dan mudah. Instrumen penelitian merupakan sesuatu yang sangat penting dan strategi kedudukannya dalam keseluruhan kegiatan penelitian. Dengan instrumen, akan diperoleh data yang merupakan bahan penting untuk menjawab permasalahan, mencari sesuatu yang akan digunakan untuk mencapai tujuan dan membuktikan hipotesis. Data yang dikumpulkan ditentukan oleh variabel-variabel yang ada dalam hipotesis. Oleh karena itu, penelitian ini peneliti melakukan pengumpulan data yang berhubungan dengan kepuasan masyarakat mengenai birokrasi pelayanan publik di DISDUKCAPIL Kota Bandar Lampung.

2. Reduksi Data

Reduksi data termasuk dalam kategori pekerjaan analisis data. Data yang berupa catatan lapangan (filed notes) jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang penting, dicari tema polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan. Dalam mereduksi data, setiap peneliti akan dipandu oleh tujuan yang akan dicapai. Tujuan utama dari penelitian kualitatif adalah pada temuan. Oleh karena itu, apabila peneliti dalam melakukan penelitian menemukan segala sesuatu yang di pandang asing, tidak dikenal, belum memiliki pola, justru hal tersebut yang harus dijadikan perhatian peneliti dalam melakukan reduksi data. Reduksi data merupakan proses berfikir sensitive yang memerlukan kecerdasan dan kedalaman wawasan yang tinggi.

Maka dari itu proses ini bertujuan agar data yang ada dapat terangkum, memperoleh hal pokok, dan lebih terfokus dengan hal-hal yang bersifat penting. Sehingga peneliti dengan mudah memilah data yang berkaitan dengan penggambaran kepuasan masyarakat mengenai birokrasi pelayanan publik di DISDUKCAPIL Kota Bandar Lampung.

3. Display Data

Hasil reduksi tersebut akan di display dengan cara tertentu untuk masing-masing pola, kategori, fokus, tema yang hendak difahami dan dimengerti persoalannya. Penggunaan display data dapat membantu peneliti untuk dapat melihat gambaran keseluruhan atau bagian-bagian tertentu dari hasil penelitian. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart dan sejenisnya, teks naratif merupakan jenis yang sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif.

Data display merupakan proses penyajian data dari hasil angket, observasi, dan dokumentasi tentang penggambaran kepuasan masyarakat mengenai birokrasi pelayanan publik di DISDUKCAPIL Kota Bandar Lampung.

4. Penarikan Kesimpulan

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Dengan demikian, kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena seperti telah dikemukakan bahwa masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada di lapangan.

Pada proses ini peneliti akan membuat kesimpulan dari data-data yang sudah ada mengenai adanya penggambaran kepuasan masyarakat mengenai birokrasi pelayanan publik di DISDUKCAPIL Kota Bandar Lampung.

3.7 Teknik Keabsahan Data

Menurut Sugiyono (2015:83) triangulasi data merupakan teknik pengumpulan data yang sifatnya menggabungkan berbagai data dan sumber yang telah ada. Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu.

1. Triangulasi sumber

Triangulasi sumber merupakan satu teknik dalam metode penelitian yang digunakan untuk menguji kredibilitas data. Penggunaannya sendiri dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber, kemudian dideskripsikan, dikategorisasikan, dan mana pandangan yang sama, yang berbeda dan mana spesifik dari data tersebut. Data yang telah dianalisis oleh peneliti sehingga menghasilkan suatu kesimpulan selanjutnya dimintakan kesepakatan dengan tiga sumber tersebut.

2. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Misalnya data diperoleh dengan cara wawancara, lalu di cek dengan observasi, dokumentasi atau kuesioner. Bila dengan tiga teknik pengujian kredibilitas data tersebut, menghasilkan data yang berbeda-beda, maka peneliti melakukan diskusi lebih lanjut kepada sumber data yang bersangkutan atau yang lain, untuk

memastikan data mana yang di anggap benar. Atau mungkin semuanya benar, karena sudut pandang yang berbeda-beda.

3. Triangulasi Waktu

Triangulasi waktu untuk menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan cara memperoleh data pada saat narasumber tidak melaksanakan aktifitas yang penting, maka akan memberikan data yang lebih jelas sehingga lebih kredibel. Untuk menguji validitas data dalam rangka penelitian ini, peneliti akan menggunakan teknik triangulasi sumber. Dalam penelitian ini akan dilakukan dengan cara:

- a. Membandingkan hasil pengamatan dengan hasil wawancara.
- b. Membandingkan apa yang dikatakan orang di depan dengan apa yang dikatakan pribadi.
- c. Membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakan sepanjang waktu.
- d. Membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang yang memiliki latar belakang yang berlainan.
- e. Membandingkan hasil wawancara dengan suatu hasil dokumen yang berlainan dengan menggunakan tahapan ini diharapkan dapat menjamin validitas data.

DAFTAR PUSTAKA

Abdussamad, Z. (2022). Buku Metode Penelitian Kualitatif.

Faizal. (2022). IMPLEMENTATION OF ORGANIZATIONAL CULTURE ON VILLAGE OWNED ENTERPRISES (BUMDes) VILLAGE KARANGPAPAK CISOLOK SUBDISTRICT SUKABUMI DISTRICT. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 56.

Pratiwi, B., & Hapsari, K. P. (2020). Kemampuan berpikir tingkat tinggi dalam pemanfaatan youtube sebagai media pembelajaran bahasa Indonesia. *Jurnal Ilmiah Sekolah Dasar*, 4(2), 282-289.

Moleong, L. 2014. Metodologi Penelitian Kualitatif. Edisi Revisi. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta, CV.