

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian Kualitatif

Dalam penelitian ini, kami mengadopsi metode penelitian kualitatif. Menurut Sukmadinata (2009), metode kualitatif digunakan untuk mendeskripsikan dan menganalisis fenomena, peristiwa, kepercayaan, sikap, serta aktivitas sosial individu maupun kelompok. Metode kualitatif merupakan sekelompok pendekatan yang memungkinkan analisis mendalam mengenai makna yang terkandung dalam pengalaman individu atau kelompok terkait isu-isu kemanusiaan dan sosial (Creswell, 2015).

Penelitian kualitatif ini menggunakan metode penelitian eksplorasi. Penelitian eksplorasi adalah tahap awal dalam sebuah penelitian yang memiliki cakupan yang sangat luas. Dalam konteks penelitian eksplorasi, penting untuk menciptakan dasar yang kokoh bagi penelitian lebih lanjut. Yusuf (2004) menjelaskan bahwa tujuan dari penelitian eksplorasi adalah untuk mengumpulkan gagasan-gagasan terperinci tentang permasalahan yang mendasar serta untuk mengembangkan hipotesis.

Penelitian kualitatif ini dilakukan untuk memahami fenomena dalam konteks sosial yang alamiah, dengan fokus pada pemahaman perilaku individu. Dalam penelitian kualitatif, peneliti melakukan analisis mendalam dan melaporkan hasil analisis tersebut sebagai bagian dari temuan penelitian.

Metode penelitian kualitatif adalah pendekatan riset yang digunakan untuk mendeskripsikan, menganalisis, dan memahami fenomena sosial atau perilaku manusia dengan cara yang lebih mendalam. Metode ini bertujuan untuk menjelaskan makna, konteks, dan kompleksitas suatu fenomena, peristiwa, kepercayaan, sikap, atau aktivitas sosial yang diamati. Penelitian kualitatif seringkali berfokus pada pemahaman yang mendalam tentang bagaimana orang melihat dan menginterpretasikan dunia mereka, serta bagaimana faktor kontekstual memengaruhi tindakan dan pengalaman mereka.

Metode kualitatif tidak berfokus pada pengukuran kuantitatif atau statistik, tetapi lebih pada pengumpulan data seperti wawancara, observasi, analisis dokumen, atau studi kasus. Analisis data kualitatif biasanya melibatkan proses pengkodean, kategorisasi, dan pengembangan tema-tema yang muncul dari data tersebut. Metode ini sering digunakan dalam penelitian sosial, antropologi, psikologi, dan berbagai bidang lainnya untuk menggali pemahaman yang mendalam tentang fenomena sosial dan manusia.

3.2 Subyek Penelitian

Dalam penelitian tentang "Kualitas Pelayanan dalam Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lampung Timur," subjek penelitian merupakan sumber data yang akan memberikan informasi yang relevan terkait dengan masalah penelitian. Dalam hal ini, subjek penelitian merujuk pada individu atau kelompok yang memiliki pengetahuan dan pengalaman terkait proses pembuatan akta kelahiran serta pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lampung Timur.

Penentuan subjek penelitian harus memperhatikan kompetensi dan relevansi mereka terhadap kebutuhan data penelitian. Pemilihan subjek ini bisa dilakukan secara purposive untuk memastikan bahwa data yang diperoleh sesuai dengan tujuan penelitian. Berikut adalah potensi subjek penelitian yang memenuhi parameter-parameter yang diperlukan dalam konteks penelitian ini:

- a. Petugas Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil: Ini termasuk petugas yang terlibat langsung dalam proses pembuatan akta kelahiran, seperti petugas administrasi, petugas verifikasi, dan petugas pelayanan publik. Mereka memiliki pengetahuan tentang prosedur dan kualitas pelayanan yang diberikan.
- b. Orang tua atau Wali yang Mengajukan Permohonan Akta Kelahiran: Individu atau keluarga yang telah menggunakan layanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil untuk mengurus akta kelahiran anak mereka. Mereka dapat memberikan wawasan tentang pengalaman mereka selama proses.

- c. Pengguna Umum: Warga yang mungkin pernah menggunakan atau mencoba menggunakan layanan tersebut, bahkan jika tidak langsung terlibat dalam pembuatan akta kelahiran. Mereka bisa memberikan perspektif tentang kualitas pelayanan secara umum.
- d. Pihak terkait lainnya: Termasuk pihak yang memiliki pemahaman tentang kebijakan dan regulasi terkait pembuatan akta kelahiran di Kabupaten Lampung Timur, seperti pejabat pemerintah daerah atau perwakilan organisasi masyarakat yang berkaitan.
- e. Pengawas atau Auditor: Individu atau kelompok yang bertugas untuk memantau dan mengevaluasi kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lampung Timur. Mereka dapat memberikan pandangan dari sudut pandang pengawasan.

Dengan mempertimbangkan kelompok-kelompok tersebut, peneliti dapat memilih subjek yang paling sesuai dan relevan dengan fokus penelitian untuk mengumpulkan data yang diperlukan dalam mengevaluasi kualitas pelayanan dalam pembuatan akta kelahiran.

3.3 Teknik Pengambilan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini didasarkan pada pandangan beberapa ahli. Burhan Bungin (2003) menggambarkan bahwa metode pengumpulan data adalah cara atau proses bagaimana data yang diperlukan dalam penelitian dapat dikumpulkan sehingga menghasilkan informasi yang valid dan reliabel. Suharsimi Arikunto (2002) juga menyebutkan bahwa metode penelitian adalah berbagai cara yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data penelitiannya. Dalam penelitian ini, metode pengumpulan data yang digunakan meliputi:

- a. Metode Wawancara: Wawancara adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan tanya jawab secara lisan antara peneliti dan subjek penelitian. Teknik ini dilakukan secara mendalam dan tidak terstruktur kepada subjek

penelitian dengan pedoman yang telah disiapkan. Anas Sudijono (1996) mencatat beberapa kelebihan wawancara, seperti memungkinkan kontak langsung dengan peserta penelitian, memperoleh data secara mendalam, dan memungkinkan subjek untuk mengungkapkan pendapat mereka secara lebih luas. Wawancara akan digunakan untuk menggali informasi tentang bentuk partisipasi orang tua siswa, pelaksanaan partisipasi, manfaat partisipasi, serta faktor-faktor yang mempengaruhi partisipasi orang tua siswa dalam pembelajaran.

- b. Metode Dokumentasi: Metode dokumentasi adalah cara pengumpulan data dengan mencari informasi dari sumber-sumber tertulis seperti catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, legger, agenda, dan sebagainya. Dalam konteks penelitian ini, data akan diperoleh dari arsip kegiatan komite kelas V, serta arsip guru/wali kelas yang mencakup informasi tentang pembelajaran dan partisipasi orang tua siswa di SD Islam Terpadu Salman Al Farisi Yogyakarta.

Kombinasi metode wawancara dan dokumentasi akan memungkinkan peneliti untuk mendapatkan gambaran yang komprehensif tentang kualitas pelayanan dalam pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lampung Timur. Data yang diperoleh dari kedua metode ini akan digunakan untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian dan menyajikan informasi yang valid.

3.4 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian untuk penelitian berjudul "Kualitas Pelayanan dalam Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lampung Timur" adalah alat atau fasilitas yang akan digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data dengan lebih mudah dan hasil yang lebih baik. Instrumen ini akan menggunakan panduan wawancara dan panduan dokumentasi, sesuai dengan teknik pengumpulan data yang telah dijelaskan sebelumnya.

Instrumen penelitian untuk penelitian berjudul "Kualitas Pelayanan dalam Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten

Lampung Timur" dapat mencakup sejumlah pertanyaan dan pedoman untuk wawancara serta item-item yang perlu diperiksa dalam studi dokumentasi.

Instrumen penelitian untuk penelitian berjudul "Kualitas Pelayanan dalam Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lampung Timur" dapat mencakup sejumlah pertanyaan dan pedoman untuk wawancara serta item-item yang perlu diperiksa dalam studi dokumentasi. Berikut adalah contoh instrumen penelitian yang dapat digunakan:

Bagian 1: Panduan Wawancara

- a. Apa prosedur umum yang harus diikuti oleh orang tua saat mengajukan permohonan pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lampung Timur?
- b. Bagaimana proses pendaftaran akta kelahiran dilakukan di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil?
- c. Bagaimana penanganan permohonan akta kelahiran yang diajukan oleh orang tua atau keluarga?
- d. Bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil selama proses pembuatan akta kelahiran?
- e. Apakah ada hambatan atau kendala yang sering dihadapi oleh orang tua atau keluarga saat mengurus akta kelahiran, dan bagaimana petugas menanganinya?
- f. Apakah ada upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dalam pembuatan akta kelahiran?

Bagian 2: Studi Dokumentasi

Studi dokumentasi akan mencakup pemeriksaan dokumen dan catatan yang relevan yang ada di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lampung Timur. Item-item yang perlu diperiksa dalam studi dokumentasi meliputi:

- a. Dokumen berisi aturan dan kebijakan terkait proses pembuatan akta kelahiran.

- b. Catatan atau laporan mengenai jumlah permohonan akta kelahiran yang diterima oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam beberapa bulan terakhir.
- c. Laporan mengenai waktu rata-rata yang diperlukan untuk mengeluarkan akta kelahiran setelah permohonan diterima.
- d. Dokumen atau catatan yang mencatat masalah atau keluhan yang diajukan oleh orang tua atau keluarga terkait dengan pelayanan pembuatan akta kelahiran.
- e. Catatan rapat atau pertemuan yang membahas perbaikan kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.

Instrumen penelitian ini akan membantu peneliti dalam mengumpulkan data yang diperlukan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan dalam pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lampung Timur.

3.5 Keabsahan Data

Penelitian kualitatif bertujuan untuk mengungkap realitas yang subjektif, bukan untuk mencari kebenaran yang objektif. Oleh karena itu, dalam penelitian kualitatif, keabsahan data menjadi aspek yang sangat penting. Keabsahan data dalam penelitian kualitatif diperlukan untuk memastikan kredibilitas atau kepercayaan dalam penelitian tersebut. Salah satu metode yang digunakan untuk mencapai keabsahan data dalam penelitian kualitatif adalah triangulasi. Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang melibatkan penggunaan sumber atau pendekatan lain di luar data yang sedang diinvestigasi untuk tujuan pengecekan atau perbandingan terhadap data tersebut.

Dalam upaya menjaga keabsahan data penelitian ini, dilakukan triangulasi dengan menggunakan sumber data lain. Triangulasi dengan sumber data lain merupakan pendekatan yang digunakan untuk membandingkan dan memeriksa tingkat kepercayaan informasi yang diperoleh melalui metode atau alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif (Moleong, 2007:29).

Contoh implementasi triangulasi dalam penelitian ini adalah dengan membandingkan hasil wawancara yang telah dilakukan dengan isi dokumen yang

relevan yang berkaitan dengan topik penelitian. Dengan cara ini, peneliti dapat memastikan bahwa data yang diperoleh dari berbagai sumber dan metode berkontribusi pada pemahaman yang lebih mendalam dan kredibel terhadap fenomena yang sedang diteliti.

3.6 Teknik Analisis Data

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif yang lebih fokus pada uraian hasil wawancara dan studi dokumentasi. Data yang telah diperoleh akan dianalisis secara kualitatif dan diuraikan dalam bentuk deskriptif. Sebagaimana dijelaskan oleh Patton (dalam Moleong, 2001:103), analisis data dalam penelitian kualitatif adalah proses mengatur data, mengorganisasikannya menjadi pola, kategori, dan deskripsi dasar. Prinsip utama dalam penelitian kualitatif adalah menemukan teori dari data yang terkumpul. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini mengikuti langkah-langkah yang diuraikan oleh Burhan Bungin (2003:70) dan mencakup tahapan berikut:

- a. Pengumpulan Data: Tahap awal dalam analisis data adalah pengumpulan data, yang merupakan bagian penting dari proses analisis. Dalam penelitian ini, data dikumpulkan melalui wawancara dan studi dokumentasi.
- b. Reduksi Data: Reduksi data adalah proses pemilihan, pemusatan perhatian, dan penyederhanaan data mentah yang berasal dari catatan-catatan lapangan. Reduksi data dimulai sejak pengumpulan data, dengan langkah-langkah seperti membuat ringkasan, pengkodean, identifikasi tema, pembuatan kelompok-kelompok data, dan penulisan memo. Tujuan dari tahap ini adalah untuk menyisihkan data atau informasi yang tidak relevan.
- c. Display Data: Display data melibatkan penyajian informasi yang tersusun dengan baik dan memungkinkan penarikan kesimpulan serta pengambilan tindakan. Data kualitatif biasanya disajikan dalam bentuk naratif teks, tetapi juga dapat berbentuk matriks, diagram, tabel, atau bagan.
- d. Verifikasi dan Penegasan Kesimpulan: Tahap akhir dalam analisis data adalah verifikasi dan penegasan kesimpulan. Ini melibatkan interpretasi data untuk

menemukan makna dari informasi yang telah disajikan. Verifikasi adalah langkah untuk memastikan bahwa kesimpulan yang ditarik sesuai dengan data yang ada.

Setiap tahap dalam proses analisis data ini dilakukan untuk memastikan keabsahan data dengan mengevaluasi data dari berbagai sumber yang telah dikumpulkan melalui wawancara dan studi dokumentasi. Hasil analisis data akan diuraikan dalam bentuk kata-kata untuk mendeskripsikan fakta-fakta yang ditemukan selama penelitian serta untuk menjawab pertanyaan penelitian.