

**KEPUASAN MASYARAKAT PENYANDANG DISABILITAS TERHADAP
PELAYANAN PEMBUATAN E-KTP DI KOTA BANDAR LAMPUNG**

DZARYA KHAASYI

2256041054



**ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG**

III. METODE PENELITIAN

3.1. Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan tipe penelitian analisis isi deskriptif. Analisis isi deskriptif digunakan untuk menggambarkan suatu pesan atau suatu teks tertentu. Penelitian kualitatif adalah salah satu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa ucapan atau tulisan dan perilaku orang-orang yang diamati. Penelitian kualitatif dinilai lebih tepat untuk mengidentifikasi permasalahan yang sedang diamati. Penelitian kualitatif bertujuan mendapatkan analisis pengamatan kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan pembuatan E-KTP di Kota Bandar Lampung. Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti kondisi obyek yang alamiah (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data yang dilakukan secara triangulasi dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi. (Eriyanto., 2011)

Metode kualitatif digunakan untuk mendapatkan data yang mendalam, data yang mengandung makna, makna disini adalah yang sebenarnya data yang pasti merupakan suatu nilai dibalik data yang tampak. Oleh karena itu, peneliti memilih metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif karena sesuai dengan masalah yang dilihat. Selain itu alasan peneliti tidak menggunakan metode kuantitatif dikarenakan bukan meneliti yang berfokus pada sampel tertentu untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan dan bukan juga menggunakan mix methode yang menggunakan atau menggabungkan kedua pendekatan penelitian yaitu kualitatif dan kuantitatif.

3.2. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif, yaitu melihat dari fenomena yang alamiah oleh subjek penelitian, misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain secara holistic dan dengan cara deskriptif dalam bentuk kata kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode penelitian.

(Moleong, 2014) Sumber data yang digunakan yaitu data primer dan sekunder. (Moleong, 2014) Purposive sampling merupakan teknik dalam menentukan pengambilan sampel dengan pertimbangan tertentu. (Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R & D., 2014)

3.3. Lokasi penelitian

Dalam penelitian ini Peneliti memilih lokasi di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandar Lampung berlokasi di Jalan Dokter Susilo No.1A, Sumur Batu, Kecamatan Teluk Betung Utara, Kota Bandar Lampung. Disdukcapil Kota Bandar Lampung merupakan unsur pelaksana otonom daerah yang melaksanakan urusan pemerintahan yang dipimpin oleh seseorang Kepala Dinas yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah.

3.4. Fokus Penelitian

Penelitian ini di fokus kan pada hal-hal yang diperhatikan oleh Petugas Pelayanan di Disdukcapil Kota Bandar Lampung dalam memaksimalkan Kinerja Pelayanan dalam pembuatan E-KTP yang didasari oleh KEPMENPAN No 14 Tahun 2014 yang diharapkan dapat memuaskan masyarakat dalam pembuatan E-KTP di Kota Bandar Lampung dengan menggunakan dua teori, yaitu teori pelayanan dan teori kepuasan. Reformasi Birokrasi (Kemenpan-RB) nomor 14/2014 tentang survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, indikatornya sebagai berikut :

1. Persyaratan, yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Permintaan layanan adalah syarat yang wajib dipenuhi sebagai bagian dari penyediaan. (Trisna, 2003)
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Prosedur tersebut merupakan prosedur standar pelayanan bagi penerima layanan.. (Trisna, 2003)
3. Waktu, Penyelesaian, yaitu waktu layanan merupakan jumlah kurun waktu yang dibutuhkan dalam penyelesaian keseluruhan proses layanan pada tiap jenis layanan. (Trisna, 2003)
4. Biaya/Tarif, yaitu ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk jasa dapat berupa penyediaan barang, jasa, dan/atau produk administrasi yang diberikan dan diterima oleh pengguna jasa sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. (Trisna, 2003)

3.5. Jenis Data

Sumber data penelitian ini ada dua yang terdiri atas data primer dan data sekunder, sebagai berikut:

1. Data primer yaitu data yang diperoleh secara langsung dari lapangan melalui wawancara secara langsung dan terbuka terhadap informan yang dianggap paling mengetahui masalah yang ingin dikaji dan sesuai dengan keperluan data.
2. Data sekunder yaitu data yang diperoleh secara tidak langsung dan didapat dari sumber pendukung seperti dari buku, jurnal, undang-undang, serta dokumen lainnya yang berkaitan dengan penelitian

3.6. Informan Penelitian

Penentuan informan dalam penelitian ini dilakukan dengan teknik sampling purposive, dengan teknik ini kita menentukan terlebih dahulu informan yang akan diwawancarai dan dianggap paling mengetahui masalah yang ingin dikaji alasan peneliti menggunakan purposive sampling bertujuan untuk mengambil data secara objektif, dengan anggapan bahwa data yang diambil itu merupakan keterwakilan (representatif) bagi peneliti, sehingga pengumpulan data yang langsung dari sumber datanya dapat dilakukan secara proporsional demi keakuratan penelitian.

3.7. Teknik Pengumpulan Data

Berdasarkan sumber pengambilan data, dalam penelitian ini peneliti menggunakan data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari objek yang diteliti melalui prosedur dan teknik pengambilan data yang berupa observasi, wawancara maupun penggunaan instrumen pengukuran lainnya yang khusus dirancang sesuai dengan tujuan peneliti. (Rianto, 2004)

1. Observasi Istilah observasi adalah metode atau cara menganalisis dan pencatatan secara sistematis mengenai tingkah laku dengan cara melihat atau mengamati langsung individu atau kelompok yang dituju. yaitu peneliti akan terlibat dengan kegiatan subjek yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian. Tujuan dilakukan pengamatan ini terutama untuk membuat catatan atau deskripsi mengenai perilaku yang nyata dan memahami perilaku tersebut. (Suwandi, 2008)
2. Hasil kegiatan observasi ini bisa berupa foto atas peristiwa tersebut. Dalam melakukan observasi peneliti juga diwajibkan untuk menjaga jarak guna menghindari kesalahan secara sistematis. Pada Kamis, 8 Desember 2022 peneliti melakukan observasi bersama Bapak Ahmad Ruswenda di Disdukcapil Kota Bandar Lampung pada pukul 09.00 WIB. Dalam penelitian kali ini peneliti datang langsung untuk melihat aktivitas pelayanan pembuatan E-KTP dan melihat fasilitas yang tersedia bagi penyandang disabilitas. Adapun alat perolehan data yang digunakan adalah kamera untuk mendokumentasikan pada saat observasi, dan buku catatan.
3. Wawancara Di samping observasi lapangan, peneliti juga menggunakan metode wawancara untuk pengumpulan data. Wawancara merupakan metode pengumpulan data dengan jalan komunikasi, yaitu melalui hubungan pribadi antara peneliti dengan sumber data. Wawancara dilakukan karena ada anggapan bahwa hanya subjeklah yang mengerti tentang diri mereka sendiri sehingga informasi yang tidak didapatkan melalui pengamatan atau alat lain, akan diperoleh melalui wawancara. (Rianto, 2004) Untuk itu dalam kali ini pewawancara mengajukan beberapa pertanyaan kepada informan untuk mendapatkan data atau informasi terkait kepuasan masyarakat penyandang disabilitas terhadap pelayanan pembuatan E-KTP di Kota Bandar Lampung.

Alasan peneliti menggunakan metode pengumpulan data dokumentasi yaitu sebagai bahan bukti yang akurat dalam penelitian. Berikut dokumen terkait hasil wawancara terhadap

Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung dan beberapa narasumber :

1. Dokumen wawancara bersama Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung
2. Dokumen bersama beberapa narasumber
3. Dokumen mengenai fasilitas bagi penyandang disabilitas

3.8. Teknik Pengolahan Data

Tahap selanjutnya setelah data terkumpul yaitu peneliti mengolah data tersebut. Teknik pengolahan data terdiri dari:

1. Interpretasi Data Pada tahapan ini data penelitian yang telah dideskripsikan baik melalui narasi maupun tabel selanjutnya diinterpretasikan sehingga dapat ditarik kesimpulan sebagai hasil penelitian. Interpretasi penulisan juga dilakukan dalam menampilkan data yang diperoleh dari cerita-cerita yang bersifat rahasia, peneliti memilih kata-kata terbaik sehingga tidak menimbulkan kesan yang dapat merugikan banyak pihak. (Singarimbun, 2008)

3.9. Teknik Analisis Data

Pada Jenis penelitian kualitatif ini, pengolahan data tidak harus dilakukan setelah data terkumpul atau pengolahan data selesai. Dalam hal ini, data sementara yang terkumpulkan, data yang sudah ada dapat diolah dan dilakukan analisis data secara bersamaan. Pada saat analisis data, dapat kembali lagi ke lapangan untuk mencari tambahan data yang dianggap perlu dan mengolahnya kembali. Melalui teknik tersebut, akan digambarkan seluruh fakta yang diperoleh dari lapangan dengan menerapkan prosedur sebagai berikut: analisis deskriptif kualitatif dengan mengembangkan kategori-kategori yang relevan dengan tujuan penelitian. Penafsiran terhadap hasil analisis deskriptif kualitatif dengan berpedoman kepada teori-teori yang sesuai. Suatu kegiatan mengolah data sehingga data tersebut dapat menjadi informasi. Penulis mengolah dan mengorganisasi data mentah ke dalam bentuk yang sesuai, teknis analisis data dalam penelitian kualitatif meliputi langkah-langkah sebagai berikut :

1. Reduksi Data Reduksi data dapat diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis dari lapangan. Reduksi data berlangsung secara terus menerus sejalan pelaksanaan tertulis dari lapangan. Proses reduksi data akan berlangsung hingga laporan akhir penelitian lengkap dapat tersusun. Dalam penelitian ini data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak untuk itu Peneliti dalam proses penelitian melakukan penyederhanaan, pemusatan data-data dari hasil penelitian wawancara di lapangan, yang bertujuan agar memudahkan penulis dalam melihat hasil penelitian wawancara dan memudahkan para pembaca melihat hasil penelitian wawancara dengan hasil yang sederhana dan akurat.
2. Penyajian Data Langkah berikutnya setelah proses reduksi data berlangsung adalah penyajian data, yaitu sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya

penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Dengan mencermati penyajian data ini, peneliti akan lebih memahami apa yang sedang terjadi dan apa yang harus dilakukan. Artinya apakah peneliti meneruskan analisisnya atau mencoba untuk mengambil sebuah tindakan dengan memperdalam temuan tersebut. Dalam penelitian ini, penyajian data dilakukan secara deskriptif yang mendeskripsikan kepuasan masyarakat penyandang disabilitas terhadap pelayanan pembuatan E-KTP di Kota Bandar Lampung. Dalam penelitian kualitatif penyajian data dilakukan dalam bentuk Uraian Singkat, Bagan, dan sejenisnya. Ini bertujuan agar memudahkan memahami permasalahan atau fenomena yang diteliti.

3. Penarikan Kesimpulan Tahap akhir proses pengumpulan data adalah verifikasi dan penarikan kesimpulan, yaitu sebagai penarikan arti data yang telah ditampilkan beberapa cara yang dapat dilakukan dalam proses ini adalah dengan melakukan pencatatan untuk pola-pola dan tema yang sama, pengelompokan, dan pencarian kasus-kasus negatif (kasus khas, berbeda, mungkin pula menyimpang dari kebiasaan yang ada di masyarakat). (Idrus, 2009) Dalam penelitian ini Peneliti menyimpulkan kepuasan masyarakat penyandang disabilitas terhadap pelayanan pembuatan E-KTP di Kota Bandar Lampung berdasarkan indikator kepuasan dan pelayanan. Penarikan kesimpulan dalam penelitian ini berdasarkan hasil penelitian. Dalam hal ini, Peneliti menarik kesimpulan yang mampu menjawab rumusan masalah yang telah dirumuskan sejak awal yaitu yang berkaitan dengan kepuasan masyarakat penyandang disabilitas terhadap pelayanan pembuatan E-KTP di Kota Bandar Lampung.

DAFTAR PUSTAKA

Rezha, F. (2013). nalisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik erhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) Di Kota Depok). (Doctoral dissertation, Brawijaya University).

Setiawan, H. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan, Persepsi Nilai dan Kepercayaan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pengguna Layanan Mobile Banking. *Jurnal Keuangan dan Perbankan*, 518-528.

Subihandoko, R. D. (2017). Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) Elektronik Melalui Unit Pelaksana Teknis (Upt) Dispendukcapil Kecamatan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 223-234.

Sugeng, I. S. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Bagian Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (EKtp) Pada Kantor Kelurahan Duren Sawit Jakarta Timur. *Jurnal Penelitian Ilmu Manajemen*, 11-20.