

**KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN KTP ELEKTRONIK
DI DINAS DUKCAPIL KOTA BANDAR LAMPUNG**



DISUSUN OLEH:

Muhammad Alfarabi

2456041036

Mandiri B

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
TAHUN 2025**

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih karena tujuan utama penelitian ini adalah untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai proses dan makna yang terkandung di balik penyelenggaraan pelayanan publik, khususnya pelayanan pembuatan KTP Elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kota Bandar Lampung. Pendekatan ini memungkinkan peneliti menelusuri secara langsung bagaimana pengalaman masyarakat saat menerima pelayanan, bagaimana perilaku serta respon petugas terhadap kebutuhan publik, dan faktor-faktor apa saja yang membentuk kualitas pelayanan dari perspektif sosial dan administratif.

Menurut Moleong (2017), penelitian kualitatif bertujuan memahami fenomena sosial dalam konteks alamiah dengan menekankan makna, proses, serta interpretasi yang diberikan oleh partisipan terhadap pengalaman mereka. Oleh karena itu, penelitian kualitatif tidak berfokus pada angka atau pengujian hipotesis, melainkan pada upaya menggali informasi yang kaya dan mendalam (rich data) yang mampu menggambarkan realitas sosial secara utuh. Jenis penelitian deskriptif kualitatif yang digunakan dalam studi ini bermaksud untuk menyajikan potret empiris mengenai kualitas pelayanan KTP Elektronik di lingkungan birokrasi pemerintahan, mulai dari aspek kecepatan dan ketepatan waktu pelayanan, sikap petugas, kondisi sarana prasarana, hingga tingkat kepuasan masyarakat yang menjadi penerima layanan.

Pendekatan ini dianggap paling relevan karena isu pelayanan publik tidak hanya bisa diukur secara kuantitatif melalui angka-angka survei, tetapi juga harus dilihat dari konteks perilaku, interaksi, dan komunikasi antara aparatur dan masyarakat. Melalui penelitian kualitatif, peneliti dapat menangkap nuansa dan dinamika sosial yang terjadi di lapangan, memahami kendala-kendala birokrasi, serta menafsirkan makna dari setiap tindakan dan kebijakan yang memengaruhi efektivitas pelayanan publik di Dinas Dukcapil Kota Bandar Lampung.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kota Bandar Lampung, yang berlokasi di Jl. Pulau Sebesi No. 11, Sukrame, Kota Bandar Lampung. Lokasi ini dipilih secara purposif karena merupakan lembaga utama yang bertanggung jawab dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan, termasuk perekaman dan penerbitan KTP Elektronik bagi seluruh warga Kota Bandar Lampung. Selain itu, Dukcapil menjadi salah satu unit kerja pemerintahan yang berinteraksi langsung dengan masyarakat setiap hari, sehingga kualitas pelayanannya menjadi indikator penting keberhasilan reformasi birokrasi dan kepercayaan publik terhadap pemerintah daerah.

Kota Bandar Lampung sendiri merupakan salah satu daerah dengan tingkat urbanisasi tinggi di Provinsi Lampung, yang menuntut pelayanan publik cepat, transparan, dan efisien. Pelayanan KTP Elektronik di daerah ini menghadapi tantangan besar seperti volume pemohon yang tinggi, keterbatasan sumber daya manusia, serta integrasi sistem digital yang masih berkembang. Oleh sebab itu, pelaksanaan penelitian di Dukcapil Kota Bandar Lampung dinilai mampu memberikan gambaran nyata mengenai kompleksitas pelayanan publik di tingkat daerah.

Penelitian ini dilaksanakan selama bulan September hingga November 2025. Periode tersebut meliputi tahap persiapan, pengumpulan data, analisis, hingga penulisan laporan penelitian. Pada tahap persiapan, peneliti melakukan studi literatur serta menyusun pedoman wawancara dan observasi. Selanjutnya, tahap pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan studi dokumentasi di lapangan. Setelah seluruh data terkumpul, peneliti melaksanakan tahap analisis secara sistematis hingga menghasilkan kesimpulan yang komprehensif.

3.3 Fokus dan Subjek Penelitian

Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini diarahkan untuk memahami kualitas pelayanan pembuatan KTP Elektronik di Dinas Dukcapil Kota Bandar Lampung. Analisis kualitas pelayanan dilakukan dengan mengacu pada lima dimensi *SERVQUAL* yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), yaitu:

1. Keandalan (*Reliability*) – kemampuan petugas memberikan pelayanan yang akurat, konsisten, dan sesuai waktu yang dijanjikan.
2. Daya Tanggap (*Responsiveness*) – kesediaan dan kecepatan petugas dalam memberikan bantuan dan menanggapi keluhan masyarakat.
3. Jaminan (*Assurance*) – pengetahuan, sikap sopan santun, serta kemampuan petugas menumbuhkan rasa percaya dan aman bagi masyarakat.
4. Empati (*Empathy*) – perhatian personal, keramahan, dan kesediaan memahami kebutuhan pengguna layanan.
5. Bukti Fisik (*Tangibles*) – kondisi fisik fasilitas, kenyamanan ruang tunggu, kerapian petugas, serta kejelasan informasi pelayanan.

Fokus ini dipilih untuk menilai bagaimana pelayanan publik dilaksanakan dalam praktiknya, bagaimana masyarakat memaknai pengalaman mereka, serta sejauh mana dimensi-dimensi tersebut telah terpenuhi dalam konteks pelayanan KTP Elektronik di Dukcapil Bandar Lampung.

Subjek Penelitian

Subjek penelitian meliputi dua kelompok utama, yaitu:

- (1) Pegawai atau petugas Dukcapil yang terlibat langsung dalam pelayanan KTP Elektronik, meliputi staf loket, operator sistem, dan pejabat struktural yang menangani bidang pelayanan pendaftaran penduduk; serta
- (2) Masyarakat pengguna layanan, yaitu warga yang telah melakukan proses perekaman atau pencetakan KTP Elektronik dalam enam bulan terakhir.

Pemilihan subjek dilakukan dengan teknik purposive sampling, di mana peneliti menentukan informan berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian. Kriteria tersebut antara lain: informan memiliki pengalaman langsung dalam proses pelayanan KTP Elektronik, memahami alur administrasi, serta bersedia memberikan informasi secara jujur dan terbuka. Jumlah informan tidak ditentukan secara pasti di awal, melainkan akan menyesuaikan hingga data yang diperoleh mencapai titik jenuh (data saturation), yakni saat informasi yang diperoleh mulai berulang dan tidak ada temuan baru yang muncul.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan tiga teknik utama dalam pengumpulan data, yaitu wawancara mendalam (in-depth interview), observasi partisipatif, dan studi dokumentasi.

Pertama, wawancara mendalam dilakukan secara semi-terstruktur dengan pedoman pertanyaan yang telah disiapkan, tetapi tetap memberikan ruang fleksibilitas bagi informan untuk mengemukakan pendapatnya secara bebas. Wawancara ini ditujukan untuk menggali persepsi, pengalaman, dan pandangan pegawai maupun masyarakat terkait kualitas pelayanan KTP Elektronik. Proses wawancara dilakukan secara langsung di lingkungan Dinas Dukcapil dan berlangsung antara 30–60 menit per sesi, dengan catatan lapangan dan rekaman suara untuk menjaga keakuratan data.

Kedua, observasi partisipatif digunakan untuk mengamati secara langsung situasi dan interaksi yang terjadi di ruang pelayanan. Peneliti mencatat berbagai aspek seperti jumlah antrian harian, sikap dan bahasa tubuh petugas, penggunaan sistem antrian elektronik, serta kenyamanan fasilitas pelayanan. Observasi dilakukan secara berulang pada waktu yang berbeda (pagi dan siang) agar data yang diperoleh lebih representatif terhadap kondisi nyata.

Ketiga, studi dokumentasi dilakukan dengan menelaah dokumen resmi dan laporan terkait pelayanan administrasi kependudukan. Dokumen yang dikaji meliputi laporan SPBE (Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik) Kota Bandar Lampung, data jumlah perekaman dan pencetakan KTP-el, laporan pengaduan masyarakat, serta regulasi yang berkaitan dengan standar pelayanan publik seperti Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan. Data sekunder ini berfungsi sebagai bahan triangulasi untuk memperkuat hasil wawancara dan observasi.

3.5 Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan model analisis interaktif *Miles, Huberman, dan Saldana (2014)* yang terdiri dari tiga tahapan utama, yaitu reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi.

Tahap pertama adalah **reduksi data**, yakni proses memilih, memusatkan perhatian, menyederhanakan, dan mentransformasi data mentah yang diperoleh dari lapangan ke dalam bentuk yang lebih terorganisir. Peneliti menyeleksi bagian-bagian data yang relevan dengan fokus penelitian, misalnya temuan terkait kepuasan masyarakat, perilaku petugas, dan hambatan pelayanan.

Tahap kedua adalah **penyajian data**, di mana data yang telah direduksi disusun dalam bentuk narasi deskriptif, matriks, tabel ringkasan, serta kutipan langsung dari wawancara. Penyajian ini memudahkan peneliti dalam menemukan hubungan, pola, dan tema yang muncul di lapangan.

Tahap ketiga adalah **penarikan kesimpulan dan verifikasi**. Pada tahap ini peneliti melakukan interpretasi terhadap data yang telah tersaji untuk menemukan makna, menjawab rumusan masalah, dan menyusun kesimpulan penelitian. Proses verifikasi dilakukan secara berulang untuk memastikan bahwa setiap kesimpulan yang diambil benar-benar didukung oleh bukti empiris yang kuat.

Analisis dilakukan secara simultan dengan proses pengumpulan data, sehingga setiap temuan baru dapat segera diuji dan diperdalam selama penelitian berlangsung. Pendekatan ini memungkinkan peneliti memperoleh pemahaman yang komprehensif dan menyeluruh terhadap fenomena pelayanan publik yang diteliti.

3.6 Uji Keabsahan Data

Untuk menjamin keabsahan dan keandalan data, penelitian ini menggunakan empat kriteria validitas yang dikemukakan oleh *Lincoln dan Guba (1985)*, yaitu kredibilitas, transferabilitas, dependabilitas, dan konfirmabilitas.

Kredibilitas dijaga melalui triangulasi sumber dan metode, yaitu membandingkan hasil wawancara dari berbagai informan dengan hasil observasi serta data dokumentasi. Peneliti juga melakukan member checking dengan mengonfirmasi hasil sementara kepada informan untuk memastikan bahwa interpretasi peneliti sesuai dengan pandangan partisipan.

Transferabilitas dijaga dengan cara memberikan deskripsi yang rinci mengenai konteks penelitian, sehingga hasilnya dapat dijadikan referensi bagi penelitian serupa di lokasi lain dengan karakteristik yang mirip. Dependabilitas diwujudkan melalui dokumentasi menyeluruh terhadap seluruh tahapan penelitian, termasuk perubahan strategi yang mungkin terjadi di lapangan. Sementara itu, konfirmabilitas dijaga agar hasil penelitian tetap objektif, dengan memastikan setiap temuan bersumber dari data dan bukan opini pribadi peneliti.

3.7 Etika Penelitian

Etika penelitian merupakan bagian penting yang harus dijaga untuk memastikan seluruh proses penelitian berlangsung secara bertanggung jawab, manusiawi, dan profesional. Dalam penelitian ini, peneliti senantiasa menjunjung tinggi prinsip kehormatan, kejujuran, dan perlindungan terhadap subjek penelitian. Sebelum melakukan wawancara atau observasi, peneliti terlebih dahulu menjelaskan maksud, tujuan, dan manfaat penelitian kepada setiap informan, serta meminta persetujuan mereka untuk berpartisipasi secara sukarela. Proses ini dikenal dengan istilah *informed consent*, yang menjamin hak informan untuk menolak menjawab atau mengundurkan diri kapan saja tanpa konsekuensi apa pun.

Selain itu, peneliti menjamin kerahasiaan identitas informan dengan tidak mencantumkan nama asli maupun jabatan spesifik dalam laporan hasil penelitian. Data pribadi dan hasil wawancara hanya digunakan untuk kepentingan akademik dan tidak disebarluaskan kepada pihak lain. Dalam menjalankan penelitian di lingkungan birokrasi, peneliti juga berkomitmen untuk menjaga etika profesional dengan menghormati struktur organisasi, norma kerja, dan tata krama administratif di Dinas Dukcapil Kota Bandar Lampung.

Peneliti berupaya menjaga sikap netral, objektif, dan tidak memihak selama proses penelitian berlangsung. Seluruh kegiatan pengumpulan data dilakukan dengan menghormati waktu kerja pegawai serta tidak mengganggu aktivitas pelayanan publik. Dengan menjaga etika penelitian ini, diharapkan hasil penelitian tidak hanya memberikan kontribusi akademik, tetapi juga menjadi masukan yang bermanfaat bagi peningkatan kualitas pelayanan publik di masa mendatang.

INSTRUMEN PENELITIAN (PEDOMAN WAWANCARA)

Untuk Pegawai Dukcapil:

1. Bagaimana alur dan prosedur pelayanan KTP Elektronik di kantor ini?
2. Apa saja kendala yang sering dihadapi dalam melayani masyarakat?
3. Bagaimana sistem pengawasan terhadap kinerja dan disiplin petugas?
4. Seberapa besar peran teknologi digital dalam mendukung proses pelayanan?
5. Upaya apa yang dilakukan untuk meningkatkan kecepatan dan kepuasan layanan?

Untuk Masyarakat Pengguna Layanan:

1. Bagaimana pengalaman Anda saat mengurus KTP Elektronik di Dukcapil?
2. Apakah pelayanan yang diterima sudah cepat, ramah, dan informatif?
3. Bagaimana pendapat Anda tentang fasilitas ruang tunggu dan kenyamanan pelayanan?
4. Apakah petugas memberikan penjelasan yang jelas terkait prosedur dan waktu pelayanan?
5. Apa harapan Anda terhadap peningkatan kualitas pelayanan di masa mendatang?

DAFTAR ISI

- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Moleong, L. J. (2017). *Metodologi penelitian kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Nugroho, H. (2021). Evaluasi pelayanan publik berbasis digital pada administrasi kependudukan. *Jurnal Borneo Administrator*, 17(2), 145–160. <https://doi.org/10.24258/jba.v17i2.292>
- Osborne, S. P. (2022). *Public management and governance*. London, England: Routledge.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Sari, D. P., & Yuliani, N. (2022). Faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan publik di bidang kependudukan. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu dan Praktek Administrasi*, 19(1), 55–70. <https://doi.org/10.52316/jia.v19i1.1421>
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kualitatif, kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supriyanto, E. (2022). Responsivitas birokrasi dalam pelayanan kependudukan di era digital. *Jurnal Ilmu Pemerintahan dan Sosial Politik UMA*, 10(1), 21–35. <https://doi.org/10.31289/jigcsp.v10i1.6789>
- Thoha, M. (2020). *Birokrasi dan politik di Indonesia*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Wulandari, R., & Setiawan, F. (2023). Kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat pada administrasi kependudukan. *Jurnal Kebijakan dan Administrasi Publik*, 25(1), 33–49. <https://doi.org/10.22146/jkap.78124>