

**DISKRESI STREET-LEVEL BUREAUCRATS DALAM MEMBERIKAN
PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN**



DISUSUN OLEH:

MAURA NADINE FATEHA

2456041034

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 studi fenomenologis. Pendekatan ini dipilih karena penelitian bertujuan memahami secara mendalam bagaimana praktik diskresi dilakukan oleh birokrat garis depan (*street-level bureaucrats*) dalam pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil).

Menurut **Moleong (2017)**, pendekatan kualitatif menekankan pada makna, pemahaman, serta interpretasi terhadap fenomena sosial berdasarkan pengalaman individu. Pendekatan ini cocok digunakan karena praktik diskresi petugas bersifat kontekstual dan sering kali tidak dapat diukur hanya dengan angka, melainkan harus dianalisis melalui pengalaman, pandangan, serta interaksi sosial antara aparat dan masyarakat.

Jenis **fenomenologi** digunakan agar peneliti dapat menggali makna subjektif dari pengalaman aparat dalam menggunakan kewenangan diskresinya, serta persepsi masyarakat terhadap dampak dari diskresi tersebut. Dengan pendekatan ini, penelitian tidak hanya mendeskripsikan fenomena administratif, tetapi juga berupaya menangkap “realitas sosial” di balik praktik pelayanan publik.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Bandar Lampung. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada dua alasan utama. Pertama, Bandar Lampung merupakan ibu kota provinsi yang memiliki volume pelayanan administrasi kependudukan tertinggi di Lampung, sehingga memungkinkan ditemukannya berbagai variasi praktik diskresi dalam pelayanan. Kedua, dinas ini juga aktif menerapkan digitalisasi pelayanan melalui inovasi seperti SmartDukcapil dan Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) yang menjadi kombinasi menarik antara kebijakan standar dan praktik diskresi di lapangan.

Penelitian ini dilaksanakan selama empat bulan, yaitu dari Juli hingga Oktober 2025, dengan rincian:

1. Juli – Tahap persiapan, pengumpulan dokumen, dan perizinan penelitian.

2. Agustus – Pengumpulan data melalui wawancara dan observasi lapangan.
3. September – Reduksi, transkripsi, dan analisis data.
4. Oktober – Penyusunan hasil dan pelaporan penelitian.

3.3 Fokus dan Subfokus Penelitian

Fokus penelitian ini adalah praktik penggunaan diskresi oleh birokrat garis depan dalam pelayanan administrasi kependudukan, dengan tiga subfokus utama sebagai berikut:

1. **Bentuk-bentuk diskresi** yang dilakukan oleh petugas pelayanan dalam menghadapi keterbatasan administratif atau kondisi khusus warga.
2. **Pertimbangan dan faktor pendorong** penggunaan diskresi, baik dari aspek kemanusiaan, efisiensi pelayanan, maupun tekanan kebijakan.
3. **Dampak penggunaan diskresi** terhadap kualitas pelayanan dan persepsi masyarakat terhadap keadilan administratif.

Ketiga fokus ini membantu peneliti memetakan hubungan antara kebijakan, tindakan individual birokrat, serta pengalaman masyarakat dalam menerima pelayanan publik.

3.4 Sumber Data dan Jenis Data

Data dalam penelitian ini dibedakan menjadi dua, yaitu:

1. **Data Primer**, diperoleh langsung dari hasil wawancara mendalam dengan pegawai Disdukcapil (birokrat garis depan), kepala bidang pelayanan, serta masyarakat pengguna layanan administrasi kependudukan.
2. **Data Sekunder**, berasal dari dokumen resmi seperti:
 - Laporan Kinerja Disdukcapil Kota Bandar Lampung (2023–2024).
 - Laporan Ombudsman Republik Indonesia tentang maladministrasi pelayanan publik.
 - Buku panduan, SOP, dan pedoman internal penggunaan diskresi pelayanan kependudukan.

- Artikel jurnal dan penelitian terdahulu mengenai street-level bureaucracy (Lipsky, 2010; Madani et al., 2021).

Jenis data yang dikumpulkan berupa narasi pengalaman, deskripsi tindakan, serta interpretasi informan, bukan angka atau statistik.

3.5 Teknik Penentuan Informan

Teknik penentuan informan menggunakan *purposive sampling*, yaitu pemilihan informan secara sengaja berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian.

Adapun informan dalam penelitian ini meliputi:

1. **Pegawai Pelaksana Pelayanan (street-level bureaucrats)** sebanyak 5 orang yang aktif bertugas di loket pelayanan administrasi kependudukan.
2. **Kepala Bidang Pelayanan dan Inovasi Disdukcapil** sebanyak 1 orang yang memahami kebijakan diskresi.
3. **Masyarakat pengguna layanan** sebanyak 5 orang yang pernah mengalami atau menyaksikan praktik diskresi dalam pelayanan.

Jumlah keseluruhan informan sebanyak **11 orang**, yang dipilih berdasarkan keterlibatan langsung dan pengalaman empiris mereka terhadap fenomena yang diteliti.

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Peneliti menggunakan tiga teknik utama untuk memperoleh data, yaitu:

1. Wawancara Mendalam (In-depth Interview)

Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur untuk memberikan ruang bagi informan menjelaskan pengalaman mereka secara bebas namun tetap dalam kerangka fokus penelitian.

Pertanyaan wawancara mencakup:

- Bagaimana bentuk diskresi yang biasa dilakukan petugas dalam pelayanan administrasi kependudukan?

- Faktor apa yang memengaruhi keputusan petugas menggunakan diskresi?
- Bagaimana respon masyarakat terhadap tindakan diskresi tersebut?
- Bagaimana peran kebijakan dan SOP dalam membatasi atau mendukung penggunaan diskresi?
- Apakah terdapat risiko maladministrasi atau konflik kepentingan dalam pelaksanaan diskresi?

2. **Observasi Lapangan**

Dilakukan untuk mengamati langsung interaksi antara petugas dan masyarakat di ruang pelayanan. Observasi mencakup cara petugas menanggapi kasus tidak standar, efisiensi proses, serta penerapan prosedur digital.

3. **Dokumentasi**

Melibatkan pengumpulan dokumen administratif, laporan tahunan, dan bukti kebijakan seperti SOP pelayanan, formulir pengaduan, serta peraturan terkait pelayanan kependudukan.

3.7 Teknik Analisis Data

Data yang diperoleh dianalisis menggunakan model analisis interaktif Miles, Huberman, & Saldaña (2014) yang meliputi tiga tahap utama:

1. **Reduksi Data (Data Reduction)**

Proses memilih, memfokuskan, dan menyederhanakan data mentah yang relevan dengan fokus penelitian. Misalnya, dari hasil wawancara hanya diambil pernyataan yang menggambarkan penggunaan diskresi dan faktor pendorongnya.

2. **Penyajian Data (Data Display)**

Data yang telah direduksi disajikan dalam bentuk narasi tematik, tabel ringkasan, dan kutipan langsung dari informan.

3. **Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi (Conclusion Drawing/Verification)**

Peneliti menarik makna dari pola dan hubungan yang muncul dalam data. Kesimpulan diverifikasi secara terus-menerus untuk memastikan konsistensi dan keabsahan hasil penelitian.

3.8 Keabsahan Data

Keabsahan data diuji menggunakan teknik triangulasi sumber dan metode.

1. **Triangulasi Sumber** dilakukan dengan membandingkan informasi dari pegawai pelaksana, pejabat struktural, dan masyarakat pengguna layanan.
2. **Triangulasi Metode** dilakukan dengan memadukan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk memastikan keandalan temuan.

Selain itu, peneliti juga menerapkan *member check*, yaitu mengonfirmasi kembali hasil wawancara kepada informan untuk memastikan akurasi interpretasi.

3.9 Etika Penelitian

Seluruh proses penelitian ini memperhatikan prinsip etika penelitian sosial. Peneliti menjamin bahwa semua informan berpartisipasi secara sukarela setelah diberikan penjelasan lengkap mengenai tujuan penelitian (*informed consent*). Identitas informan dijaga kerahasiaannya untuk melindungi privasi dan mencegah dampak negatif terhadap karier atau reputasi mereka.

Data yang diperoleh digunakan hanya untuk kepentingan akademik dan tidak akan disebarluaskan tanpa izin. Peneliti juga berkomitmen untuk menjaga objektivitas, menghindari konflik kepentingan, serta menghormati nilai-nilai integritas ilmiah selama proses penelitian berlangsung.

3.10 Prosedur Penelitian

1. **Tahap Persiapan:** Menentukan topik, menyusun proposal, memperoleh surat izin penelitian, dan menyiapkan instrumen wawancara.
2. **Tahap Pengumpulan Data:** Melakukan wawancara, observasi, dan dokumentasi di lokasi penelitian.
3. **Tahap Analisis:** Melakukan transkripsi data, reduksi, dan penyajian tematik.
4. **Tahap Pelaporan:** Menyusun hasil analisis dalam bentuk laporan penelitian dan menyimpulkan temuan utama.

DAFTAR PUSTAKA

- Badan Pusat Statistik Kota Bandar Lampung. (2024). *Statistik pelayanan publik dan kependudukan Kota Bandar Lampung tahun 2024*. Bandar Lampung: BPS Kota Bandar Lampung.
- Creswell, J. W. (2018). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (5th ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Dwiyanto, A. (2018). *Reformasi birokrasi publik di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Guba, E. G., & Lincoln, Y. S. (1985). *Naturalistic inquiry*. Beverly Hills, CA: Sage Publications.
- Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia. (2023). *Laporan kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung tahun 2023*. Jakarta: Kemendagri RI.
- Lipsky, M. (2010). *Street-level bureaucracy: Dilemmas of the individual in public services* (30th anniversary expanded ed.). New York, NY: Russell Sage Foundation.
- Madani, R., Astuti, W., & Prasetyo, A. (2021). Diskresi birokrat garis depan dalam pelayanan publik di Indonesia: Perspektif street-level bureaucracy. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 18(2), 133–150.
- 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.
- Ombudsman Republik Indonesia. (2023). *Laporan tahunan maladministrasi pelayanan publik tahun 2023*. Jakarta: Ombudsman RI.
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kualitatif, kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Toha, M. (2020). *Birokrasi dan politik di Indonesia*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Yin, R. K. (2018). *Case study research and applications: Design and methods* (6th ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.