**Strategi Pelayanan Publik Berbasis Digital: Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Bandar Lampung**

**Oleh:**

**Zeia Mauren Risya**

**2416041134**

****

**ILMU ADMINISTRASI NEGARA**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS LAMPUNG**

**2025**

**BAB III**

**METODE PENELITIAN**

**3.1 Tipe Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif. Pendekatan ini dipilih karena penelitian bertujuan untuk menggambarkan secara mendalam strategi pelayanan publik berbasis digital yang diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kota Bandar Lampung. Pendekatan kualitatif memungkinkan peneliti memahami fenomena sosial secara kontekstual dan alami, bukan berdasarkan angka atau statistik, tetapi melalui makna, proses, dan pengalaman para pelaku yang terlibat.

Menurut Moleong (2019), penelitian kualitatif adalah penelitian yang bertujuan memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian seperti perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain secara holistik, dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah. Pendekatan ini sangat relevan karena peneliti ingin mengeksplorasi secara mendalam bagaimana strategi digitalisasi pelayanan publik dibentuk, diterapkan, dan dirasakan oleh masyarakat serta aparat pelaksana.

Tipe deskriptif dalam penelitian ini digunakan karena peneliti berusaha untuk menggambarkan fenomena yang terjadi di lapangan apa adanya tanpa melakukan manipulasi terhadap variabel yang ada. Sejalan dengan pendapat Sugiyono (2019), penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk mendeskripsikan dan menginterpretasikan fenomena yang sedang berlangsung dengan fokus pada pemahaman yang mendalam terhadap situasi sosial tertentu.

Dengan menggunakan tipe penelitian ini, peneliti berupaya mengidentifikasi bentuk strategi pelayanan publik berbasis digital yang dilakukan Disdukcapil, bagaimana proses implementasinya, faktor pendukung dan penghambat yang dihadapi, serta sejauh mana strategi tersebut berdampak terhadap efektivitas dan efisiensi pelayanan kepada masyarakat.

Selain itu, pendekatan kualitatif juga dipilih karena peran peneliti dalam penelitian ini adalah sebagai instrumen utama. Peneliti sendiri yang berinteraksi langsung dengan informan, mengumpulkan data, menafsirkan makna, dan menarik kesimpulan berdasarkan konteks yang ditemukan di lapangan. Oleh karena itu, penelitian ini tidak hanya menggambarkan fakta, tetapi juga memahami makna di balik fakta tersebut.

**3.2 Fokus Penelitian**

Fokus penelitian ini diarahkan untuk mengkaji strategi pelayanan publik berbasis digital di Disdukcapil Kota Bandar Lampung. Fokus penelitian membantu peneliti membatasi ruang lingkup agar pembahasan tidak melebar dan tetap sesuai dengan tujuan penelitian.

Secara umum, penelitian ini berfokus pada upaya dan strategi Disdukcapil dalam mengembangkan dan mengimplementasikan pelayanan publik yang terintegrasi secara digital. Fokus penelitian dijabarkan ke dalam beberapa subfokus berikut:

1. Perencanaan Strategi Digitalisasi Layanan Publik

Meliputi kebijakan, visi-misi, dan langkah-langkah strategis yang dirancang oleh Disdukcapil untuk menerapkan digitalisasi pelayanan. Termasuk bagaimana instansi menyiapkan sumber daya manusia, infrastruktur, serta mekanisme koordinasi antarbidang.

2. Pelaksanaan dan Implementasi Strategi Digitalisasi

Meliputi proses penerapan teknologi dalam sistem pelayanan publik, pengelolaan aplikasi pelayanan, serta keterlibatan pegawai dan masyarakat dalam pemanfaatan layanan berbasis digital.

3. Evaluasi dan Dampak Strategi Digitalisasi Pelayanan Publik

Meliputi upaya Disdukcapil dalam melakukan evaluasi terhadap efektivitas dan efisiensi layanan digital, serta dampaknya terhadap kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan publik.

Dengan fokus tersebut, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran utuh mengenai strategi pelayanan publik berbasis digital yang diterapkan di tingkat pemerintah daerah, khususnya pada sektor administrasi kependudukan.

**3.3 Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian ini adalah Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kota Bandar Lampung, yang beralamat di Jalan Pulau Sebesi No. 25, Sukarame, Bandar Lampung. Lokasi ini dipilih karena instansi tersebut merupakan lembaga pemerintah daerah yang memiliki tanggung jawab langsung dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat.

Disdukcapil Bandar Lampung dipilih sebagai lokasi penelitian dengan pertimbangan bahwa instansi ini telah melaksanakan berbagai inovasi digital dalam pelayanan publik, seperti sistem antrean online, aplikasi pelayanan administrasi kependudukan, serta layanan konsultasi melalui media digital. Inovasi-inovasi tersebut menjadi bagian penting dari upaya reformasi birokrasi dan digitalisasi layanan publik di Kota Bandar Lampung.

Selain itu, Kota Bandar Lampung merupakan salah satu kota besar di Provinsi Lampung dengan tingkat kebutuhan pelayanan administrasi kependudukan yang tinggi. Kondisi ini menuntut pemerintah daerah untuk mampu menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi agar pelayanan publik menjadi lebih cepat, efektif, dan efisien. Dengan demikian, lokasi ini dianggap representatif untuk menggambarkan implementasi strategi digitalisasi pelayanan publik di daerah perkotaan.

Waktu penelitian direncanakan berlangsung selama empat bulan, mulai dari Januari hingga April 2025, yang mencakup tahap persiapan, pengumpulan data, analisis data, dan penyusunan laporan penelitian.

**3.4 Jenis dan Sumber Data Penelitian**

Jenis data dalam penelitian ini adalah data kualitatif, yaitu data yang berbentuk kata-kata, narasi, dokumen, atau hasil pengamatan yang menggambarkan fenomena sosial secara alami. Menurut Miles, Huberman, dan Saldaña (2014), data kualitatif merupakan data yang menggambarkan secara rinci konteks sosial yang sedang diteliti, dengan tujuan untuk memahami makna di balik tindakan dan interaksi sosial.

Sumber data dalam penelitian ini dibagi menjadi dua, yaitu:

1. Data Primer

Data primer diperoleh langsung dari hasil wawancara mendalam, observasi, dan interaksi dengan informan penelitian. Informan terdiri dari pejabat Disdukcapil, pegawai pelaksana layanan digital, serta masyarakat pengguna layanan. Data ini memberikan gambaran langsung tentang bagaimana strategi digitalisasi dirancang, diterapkan, dan dirasakan oleh pengguna.

2. Data Sekunder

Data sekunder diperoleh dari dokumen-dokumen resmi seperti laporan tahunan Disdukcapil, pedoman kebijakan, peraturan perundang-undangan, publikasi ilmiah, berita resmi pemerintah, dan literatur lain yang relevan. Data sekunder digunakan untuk memperkuat data primer serta memberikan konteks konseptual terhadap fenomena yang diteliti.

Kedua sumber data ini saling melengkapi agar hasil penelitian memiliki tingkat validitas yang tinggi dan mampu menggambarkan fenomena secara utuh.

**3.5 Teknik Pengumpulan Data**

Dalam penelitian kualitatif, teknik pengumpulan data berperan penting dalam menggali informasi yang mendalam dan akurat. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Wawancara Mendalam (In-Depth Interview)

Wawancara dilakukan secara langsung dengan informan kunci dan pendukung menggunakan pedoman wawancara semi-terstruktur. Bentuk semi-terstruktur memungkinkan peneliti untuk menyesuaikan pertanyaan dengan situasi dan respons informan, sehingga data yang diperoleh lebih kaya dan kontekstual.

Wawancara difokuskan untuk menggali informasi mengenai strategi digitalisasi pelayanan publik, hambatan yang dihadapi, serta persepsi pegawai dan masyarakat terhadap efektivitas layanan digital. Semua wawancara dilakukan dengan memperhatikan etika penelitian, termasuk izin dan kerahasiaan identitas narasumber.

2. Observasi Langsung (Direct Observation)

Peneliti melakukan observasi terhadap proses pelayanan publik digital di Disdukcapil, termasuk sistem antrean, penginputan data, dan interaksi pegawai dengan masyarakat. Observasi ini bersifat partisipatif pasif, artinya peneliti tidak ikut terlibat dalam kegiatan, melainkan mengamati secara objektif dan mencatat segala bentuk kegiatan yang relevan.

3. Dokumentasi

Teknik dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data sekunder, seperti dokumen kebijakan, laporan kinerja, brosur layanan digital, foto kegiatan, serta hasil publikasi terkait digitalisasi pelayanan publik. Dokumen ini digunakan sebagai data pendukung yang memperkuat temuan lapangan.

Dengan mengombinasikan tiga teknik ini, peneliti dapat memperoleh data yang lebih lengkap, mendalam, dan saling memperkuat antar sumber.

**3.6 Teknik Analisis Data**

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan model interaktif dari Miles, Huberman, dan Saldaña (2014) yang meliputi tiga langkah utama, yaitu:

1. Reduksi Data (Data Reduction)

Reduksi data adalah proses memilih, memfokuskan, menyederhanakan, dan mengabstraksikan data yang diperoleh dari lapangan. Dalam tahap ini, peneliti menyeleksi data yang relevan dengan fokus penelitian, membuat kategori, dan mengorganisasi data ke dalam tema-tema seperti perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi strategi digitalisasi layanan publik.

2. Penyajian Data (Data Display)

Setelah data direduksi, langkah selanjutnya adalah menyajikan data dalam bentuk naratif, tabel, atau bagan agar mudah dipahami. Penyajian data membantu peneliti dalam melihat pola dan hubungan antarvariabel sehingga dapat menarik kesimpulan sementara.

3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi (Conclusion Drawing and Verification)

Tahap terakhir adalah menarik kesimpulan berdasarkan hasil analisis dan memverifikasi kebenaran temuan melalui proses triangulasi. Kesimpulan diambil setelah peneliti yakin bahwa data yang diperoleh sudah konsisten, valid, dan mendukung rumusan masalah penelitian.

Analisis data dilakukan secara simultan sejak awal pengumpulan data hingga tahap akhir penelitian untuk memastikan pemaknaan yang mendalam terhadap fenomena yang diteliti.

**3.7 Teknik Keabsahan Data**

Keabsahan data dalam penelitian kualitatif menjadi aspek penting untuk menjamin validitas dan reliabilitas temuan. Menurut Lincoln dan Guba (1985), terdapat empat kriteria utama untuk menilai keabsahan data, yaitu:

1. Kredibilitas (Credibility)

Kredibilitas dijaga dengan melakukan triangulasi sumber, metode, dan waktu. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan hasil wawancara dari berbagai informan. Triangulasi metode dilakukan dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Selain itu, peneliti juga melakukan member check dengan mengonfirmasi hasil wawancara kepada informan untuk memastikan kesesuaian data.

2. Transferabilitas (Transferability)

Transferabilitas dijaga dengan menyajikan deskripsi yang kaya (thick description) mengenai konteks penelitian, sehingga hasil penelitian dapat diterapkan atau dibandingkan dengan konteks serupa di tempat lain.

3. Dependabilitas (Dependability)

Dependabilitas dilakukan dengan mendokumentasikan seluruh proses penelitian secara sistematis agar proses dan hasil penelitian dapat ditelusuri oleh pihak lain.

4. Konfirmabilitas (Confirmability)

Konfirmabilitas memastikan bahwa hasil penelitian benar-benar berasal dari data, bukan bias peneliti. Peneliti melakukan refleksi diri dan transparansi dalam setiap tahap penelitian untuk menjaga objektivitas.

Dengan menerapkan keempat kriteria tersebut, hasil penelitian diharapkan valid, dapat dipercaya, dan mampu menggambarkan fenomena yang sebenarnya terjadi di lapangan.

**DAFTAR PUSTAKA**

Creswell, J. W. (2018). Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches (4th ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.

Dwiyanto, A. (2018). Reformasi birokrasi dan pelayanan publik di Indonesia. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Lincoln, Y. S., & Guba, E. G. (1985). Naturalistic inquiry. Newbury Park, CA: Sage Publications.

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. (2019). Metodologi penelitian kualitatif. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Osborne, S. P. (2010). The new public governance: Emerging perspectives on the theory and practice of public governance. London: Routledge.

Sugiyono. (2019). Metode penelitian kualitatif, kuantitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Yin, R. K. (2018). Case study research and applications: Design and methods (6th ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.