**Kinerja Pelayanan Publik dalam Transformasi Birokrasi Pemerintah Daerah di Era Digital**

**BAB 3**

**METODE PENELITIAN**

**3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatifdeskriptif, karena tujuan utama penelitian bukan untuk menguji hipotesis atau mencari hubungan kuantitatif antarvariabel, melainkan untuk memahami secara mendalam realitas sosial yang terjadi dalam birokrasi pemerintah daerah, terutama dalam konteks kinerja pelayanan publik di era digital. Pendekatan kualitatif memberikan ruang bagi peneliti untuk menggali makna, persepsi, dan pengalaman para pelaku birokrasi serta masyarakat terhadap perubahan sistem pelayanan publik.

Pendekatan ini sangat relevan karena birokrasi dan pelayanan publik adalah fenomena sosial yang kompleks dan sarat dengan nilai-nilai, norma, serta budaya kerja. Dengan metode kualitatif, peneliti dapat memahami mengapa suatu kebijakan digitalisasi berhasil atau gagal diterapkan di tingkat daerah, serta bagaimana budaya kerja aparatur memengaruhi efektivitas pelayanan publik.

Kelebihan pendekatan ini adalah kemampuannya untuk menangkap makna di balik fenomena, bukan sekadar permukaannya. Misalnya, rendahnya kinerja pelayanan publik tidak hanya dipahami sebagai akibat kurangnya infrastruktur teknologi, tetapi juga karena adanya resistensi budaya, pola komunikasi hierarkis, atau minimnya komitmen terhadap inovasi. Pendekatan kualitatif memungkinkan peneliti menggali dimensi-dimensi tersebut secara mendalam melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Dengan demikian, penelitian ini diarahkan untuk menjawab pertanyaan “bagaimana” dan “mengapa” suatu fenomena terjadi, bukan hanya “berapa besar” pengaruh suatu variabel. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan pemahaman holistik tentang hubungan antara struktur birokrasi, budaya kerja aparatur, dan kinerja pelayanan publik di tengah tuntutan digitalisasi pemerintahan.

Secara metodologis, pendekatan kualitatif deskriptif analitis ini akan menghasilkan gambaran empiris yang kaya, reflektif, dan kontekstual. Hasilnya tidak dimaksudkan untuk digeneralisasi secara statistik, tetapi untuk memperdalam pemahaman teoritis dan memberikan rekomendasi praktis bagi perbaikan kebijakan reformasi birokrasi dan peningkatan kualitas pelayanan publik di pemerintah daerah.

**3.2 Lokasi dan Fokus Penelitian**

Penelitian ini berfokus pada pemerintah daerah yang sedang melaksanakan transformasi birokrasi menuju digitalisasi pelayanan publik sesuai amanat Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Lokasi penelitian dipilih secara purposif (purposive sampling), dengan mempertimbangkan bahwa daerah tersebut telah memiliki inisiatif digitalisasi namun masih menghadapi hambatan baik secara struktural maupun kultural dalam penerapan layanan publik digital.

Fokus penelitian diarahkan pada tiga aspek utama:

1. Kinerja Pelayanan Publik di Era Digital

Kinerja pelayanan publik mencerminkan sejauh mana pemerintah daerah mampu menyediakan layanan yang cepat, akurat, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Dalam konteks digitalisasi, kinerja ini diukur bukan hanya dari hasil, tetapi juga dari proses transformasi yang terjadi bagaimana digitalisasi mempengaruhi cara kerja birokrasi dan interaksi antara aparatur dan masyarakat.

1. Tantangan Struktural dalam Transformasi Digital

Aspek ini meliputi kesiapan infrastruktur teknologi informasi, kebijakan dan regulasi daerah, kapasitas sumber daya manusia, serta sistem koordinasi antarorganisasi perangkat daerah (OPD). Tantangan struktural ini sering kali menentukan keberhasilan penerapan e-government.

1. Tantangan Kultural dalam Birokrasi Daerah

Faktor budaya kerja aparatur seperti resistensi terhadap perubahan, pola komunikasi hierarkis, serta orientasi pada prosedur lebih dari hasil merupakan aspek penting yang memengaruhi keberhasilan reformasi birokrasi digital.

Dengan fokus ini, penelitian bertujuan untuk menggambarkan kondisi faktual dan memahami hubungan antara faktor struktural dan kultural terhadap kinerja pelayanan publik di pemerintah daerah.

**3.3 Sumber dan Jenis Data**

Penelitian ini menggunakan dua jenis sumber data utama, yaitu data primer dan data sekunder.

1. Data Primer

Data primer diperoleh secara langsung dari lapangan melalui wawancara dan observasi terhadap informan kunci yang dipilih secara purposif. Informan terdiri dari:

Aparatur Sipil Negara (ASN) di bidang pelayanan publik dan teknologi informasi;

Pejabat struktural (seperti kepala bidang atau sekretaris dinas);

Masyarakat sebagai pengguna layanan publik. Data primer ini memberikan pandangan langsung mengenai pengalaman, persepsi, dan kendala yang dirasakan oleh pihak internal birokrasi maupun masyarakat pengguna layanan.

1. Data Sekunder

Data sekunder bersumber dari dokumen dan arsip resmi seperti:

Laporan Indeks SPBE, Indeks Reformasi Birokrasi (IRB), dan Indeks Persepsi Korupsi (IPK) dari Kementerian PANRB atau BPKP;

Laporan tahunan pemerintah daerah dan Ombudsman;

Literatur akademik, jurnal ilmiah, dan buku-buku teori administrasi publik, seperti karya Dwiyanto (2018), Denhardt and Denhardt (2015), serta Osborne and Gaebler (1992).

Data sekunder digunakan untuk memperkuat temuan lapangan serta memberikan kerangka konseptual yang lebih luas dalam menjelaskan fenomena yang diteliti. Jenis data yang dikumpulkan bersifat naratif dan interpretatif, yaitu berupa uraian, pengalaman, dan pandangan yang memiliki makna sosial dan kontekstual, bukan data numerik. Data ini kemudian dianalisis secara mendalam untuk menemukan pola hubungan dan makna di balik realitas pelayanan publik.

* 1. **Teknik Pengumpulan Data**

Dalam penelitian kualitatif, peneliti merupakan instrumen utama (key instrument) dalam proses pengumpulan data. Oleh karena itu, interaksi peneliti dengan informan menjadi kunci keberhasilan penggalian informasi. Teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi:

1. Wawancara Mendalam (In-depth Interview)

Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur, menggunakan pedoman pertanyaan terbuka agar informan dapat memberikan jawaban yang luas dan mendalam. Bentuk semi-terstruktur memungkinkan peneliti menyesuaikan arah pertanyaan berdasarkan konteks jawaban yang muncul di lapangan.

Tujuan wawancara ini adalah untuk menggali persepsi aparatur dan masyarakat terhadap kinerja pelayanan publik, pemanfaatan teknologi digital, serta kendala struktural dan kultural yang dihadapi dalam pelaksanaan layanan publik berbasis digital.

1. Observasi Partisipatif

Peneliti melakukan pengamatan langsung terhadap aktivitas pelayanan publik di kantor pemerintahan atau melalui sistem daring. Observasi dilakukan untuk melihat bagaimana interaksi antara aparatur dan masyarakat berlangsung, sejauh mana teknologi digunakan, serta apakah digitalisasi benar-benar meningkatkan efisiensi dan kepuasan masyarakat.

1. Studi Dokumentasi

Dokumen-dokumen seperti laporan SPBE, laporan tahunan pemerintah daerah, hasil survei kepuasan masyarakat, dan kebijakan reformasi birokrasi dikaji secara mendalam. Teknik ini penting karena dokumen sering kali menjadi sumber data yang objektif dan melengkapi hasil wawancara serta observasi.

Ketiga teknik tersebut digunakan secara triangulatif, artinya saling menguatkan satu sama lain untuk menjamin keabsahan data. Misalnya, hasil wawancara diverifikasi melalui observasi, sedangkan dokumen digunakan untuk mengonfirmasi informasi yang diperoleh dari informan.

* 1. **Teknis Analisis Data**

dilakukan secara interaktif dan simultan dengan proses pengumpulan data, mengikuti model analisis kualitatif Miles, Huberman, dan Saldana (2014) yang terdiri dari tiga langkah utama:

1. Reduksi Data (Data Reduction)

Pada tahap ini, peneliti menyeleksi, mengelompokkan, dan memfokuskan data mentah yang relevan dengan tujuan penelitian. Reduksi dilakukan untuk menyaring informasi penting mengenai bagaimana struktur birokrasi dan budaya kerja aparatur memengaruhi kinerja pelayanan publik di era digital. Proses ini juga melibatkan pembuangan data yang tidak relevan agar analisis menjadi lebih tajam dan fokus.

2. Penyajian Data (Data Display)

Data yang telah direduksi disajikan dalam bentuk narasi deskriptif, matriks, dan diagram tematik agar mudah dipahami dan dianalisis lebih lanjut. Penyajian data bertujuan untuk memperlihatkan hubungan antara fenomena, misalnya antara kualitas infrastruktur digital dengan efektivitas pelayanan publik, atau antara budaya hierarkis dengan resistensi terhadap inovasi.

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

Pada tahap ini peneliti menafsirkan makna data secara mendalam untuk menghasilkan kesimpulan yang bersifat tematik dan konseptual. Kesimpulan bersifat sementara pada awalnya dan terus diverifikasi selama proses penelitian berjalan, agar hasil akhirnya benar-benar mencerminkan realitas empiris yang ditemukan di lapangan.

Proses analisis ini bersifat siklikal (berulang), bukan linear, karena peneliti dapat kembali ke tahap sebelumnya untuk memperbaiki interpretasi berdasarkan data baru yang muncul. Dengan demikian, analisis data kualitatif memberikan fleksibilitas dan kedalaman pemahaman yang tinggi terhadap fenomena sosial birokrasi digital.

**DAFTAR PUSTAKA**

Bogdan, R. C., & Taylor, S. J. (1992). Introduction to Qualitative Research Methods: A Phenomenological Approach to the Social Sciences. New York: John Wiley & Sons.

Creswell, J. W. (2018). Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches (5th ed.). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.

Denzin, N. K., & Lincoln, Y. S. (Eds.). (2018). The SAGE Handbook of Qualitative Research (5th ed.). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.

Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2015). The New Public Service: Serving, Not Steering (4th ed.). New York: Routledge.

Dwiyanto, A. (2018). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook (3rd ed.). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.

Osborne, D., & Gaebler, T. (1992). Reinventing Government: How the Entrepreneurial Spirit is Transforming the Public Sector. Reading, MA: Addison-Wesley.

Patton, M. Q. (2015). Qualitative Research and Evaluation Methods (4th ed.). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.

Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kualitatif: Untuk Penelitian yang Bersifat Eksploratif, Enterpretatif, Interaktif, dan Konstruktif. Bandung: Alfabeta.

Strauss, A., & Corbin, J. (1998). Basics of Qualitative Research: Techniques and Procedures for Developing Grounded Theory. Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.