

**Analisis Terkait Transformasi Pelayanan Publik Berbasis Digital melalui
Program Lampung-In di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Pringsewu**

Oleh

ELSA DWI AYUNING

2416041072

Tugas Mata Kuliah

Metode Penelitian Administrasi Publik

Pada

Jurusan Administrasi Negara

Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik



FAKULTAS ILMU SOSIAL ILMU POLITIK

UNIVERSITAS LAMPUNG

BANDAR LAMPUNG

2025

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan tipe deskriptif dalam memperoleh Kesimpulan berupa deskripsi data yang terperinci. Metode kualitatif adalah metode yang fokusnya pada pengamatan yang mendalam dan menyeluruh mengenai objek yang diteliti. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang hasilnya penemuan-penemuan dan tidak dapat dicapai melalui prosedur-prosedur statistik atau cara kuantifikasi lainnya. Menurut Bogdan dan Taylor dalam (Murdiyanto, 2020), mengatakan bahwa metodologi penelitian kualitatif merupakan cara penelitian yang hasilnya merupakan suatu data deskriptif yang berisi kata-kata tertulis atau lisan melalui narasumber dan perilaku yang diamati.

Penelitian kualitatif ini berbentuk deskriptif. Tipe deskriptif adalah pendekatan penelitian dengan menggunakan data-data yang telah dikumpulkan berupa kata-kata, gambar, bukan angka (Moleong, 2021). Tipe deskriptif dirancang untuk menyelesaikan isu-isu atau permasalahan dengan memanfaatkan data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi langsung, dokumen, catatan, memo, serta bentuk dokumentasi lainnya.

Penelitian deskriptif adalah bentuk penelitian yang bertujuan untuk mendeskripsikan suatu fenomena, baik itu fenomena ilmiah ataupun fenomena buatan, atau yang digunakan dalam menganalisis hasil subjek, tetapi tidak memberikan implikasi yang lebih luas (Adiputra et al., (2021). Fenomena ini dapat mencakup bentuk, ciri-ciri, perubahan, hubungan, persamaan, serta perbedaan antar satu fenomena dengan fenomena lainnya. Dalam penelitian ini, peneliti menguraikan analisis mengenai transformasi pelayanan publik berbasis

digital melalui program Lampung-In di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pringsewu dengan menerapkan pendekatan kualitatif deskriptif.

3.2 Faktor Penelitian

Fokus penelitian bertujuan untuk membuat pembatasan terkait objek penelitian yang diangkat agar tetap searah dengan tujuan awal dan tidak membahas permasalahan di luar konteks penelitian. Pembatasan dalam penelitian ini didasarkan pada tingkat kepentingan dari masalah yang dihadapi dalam penelitian ini. Hal ini berfungsi agar membatasi penelitian dalam memilih atau mengumpulkan data yang relevan atau yang tidak relevan (Moleong, 2021). Fokus dari penelitian ini terdapat pada Analisis Terkait Transformasi Pelayanan Publik Berbasis Digital melalui Program Lampung-In di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pringsewu. Transformasi pelayanan publik digital melalui program seperti Lampung-In menuntut analisis terpadu yang tidak hanya melihat aspek teknis dan kelembagaan, tetapi juga bagaimana masyarakat serta aparatur pemerintah mengadopsi inovasi tersebut. Teori *E-Government* (seperti yang dikembangkan oleh Layne & Lee dan dikaji dalam literatur kontemporer di Indonesia) menawarkan kerangka untuk memahami tahapan transformasi layanan publik, mulai dari penyediaan informasi digital, transaksi elektronik, hingga integrasi horizontal dan vertikal antar lembaga, serta organisasi pemerintah dalam membangun infrastruktur, regulasi dan kapasitas kelembagaan yang mendukung. Sementara itu, teori Difusi Inovasi dari Rogers menyediakan alat untuk menganalisis bagaimana inovasi Lampung-In itu “menyebar” ke masyarakat dan organisasi, meliputi faktor-faktor seperti kelebihan relatif (*relative advantage*), kemudahan penggunaan (*complexity/ease of use*), kompatibilitas dengan nilai atau praktik yang sudah ada, serta waktu dan saluran komunikasi adopsi.

Studi-studi terkini di Indonesia mendukung kebutuhan penggabungan dua teori ini. Misalnya, penelitian *Public Service Innovation: Diffusion Study of Innovation Using Digital Population Identity (IKD) Application di Pekanbaru City*

menemukan bahwa penyebaran aplikasi inovatif layanan penduduk melalui sosialisasi bertahap dan penggunaan media massa memengaruhi adopsi masyarakat. Demikian pula, penelitian *Technological Innovation in Public Administration Transformation: Case Study of e-Government Implementation in Indonesia* menunjukkan bahwa transformasi administrasi publik melalui e-government berpengaruh terhadap efisiensi, transparansi, dan partisipasi publik, tetapi terhalang oleh kesenjangan digital dan resistensi terhadap perubahan. Dengan demikian, menggunakan teori E-Government dan Difusi Inovasi secara bersamaan memungkinkan analisis Lampung-In yang mencakup aspek institusional dan masyarakat, memberikan gambaran lebih komprehensif tentang bagaimana inovasi digital dalam pelayanan publik dapat direncanakan, diadopsi, dan diintegrasikan secara sistemik dalam konteks lokal seperti Lampung.

3.3 Lokasi Penelitian

Berdasarkan pada fokus penelitian, lokasi penelitian yang akan dilakukan bertempat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pringsewu. Lokasi ini dipilih dikarenakan, penulis menemukan beberapa fenomena atau permasalahan dalam penggunaan aplikasi Lampung-In di lokasi tersebut. Selain itu, lokasi penelitian ini merupakan daerah dengan tingkat adopsi digital yang sedang berkembang, sehingga penulis bisa mengidentifikasi fenomena yang ada, yang kemudian fenomena atau permasalahan tersebut penulis angkat dalam penelitian ini terkait Analisis Terkait Transformasi Pelayanan Publik Berbasis Digital melalui Program Lampung-In di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pringsewu.

3.4 Jenis dan Sumber Data Penelitian

3.4.1 Jenis Data

Data merupakan fakta atau informasi yang dikumpulkan oleh peneliti untuk menyelesaikan suatu fenomena atau masalah yang menjadi pertanyaan penelitian. Data tersebut disajikan dalam bentuk kata-kata verbal, bukan angka. Dalam penelitian ini, data diperoleh melalui pemahaman atau pengetahuan mengenai informasi yang terkait dengan objek penelitian, yang berupa penjelasan atau pernyataan.

3.4.2 Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

- a. Data Primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari lokasi penelitian melalui metode wawancara, hasil observasi terhadap informan, serta dokumentasi. Wawancara dilaksanakan dengan informan yang telah ditentukan menggunakan panduan wawancara, bertujuan untuk memahami analisis terkait transformasi pelayanan publik berbasis digital melalui program Lampung-In di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pringsewu.
- b. Data Sekunder, yaitu data yang digunakan dalam penelitian ini berupa informasi mengenai gambaran umum lokasi penelitian, yakni Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pringsewu.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

1. Wawancara

Wawancara menurut Sugiyono (2016:194) merupakan Teknik pengumpulan data jika peneliti ingin melakukan studi untuk menemukan permasalahan atau fenomena yang harus diteliti dan apabila peneliti ingin mengetahui hal lainnya dari responden yang lebih merinci. Wawancara dilaksanakan dengan menyampaikan pertanyaan secara langsung oleh

pewawancara kepada responden, dan jawaban dari responden dapat dicatat. Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang bertujuan untuk mendapatkan informasi secara langsung dari sumbernya.

Hasil yang diantisipasi dari wawancara dengan para informan adalah memperoleh data informasi yang akurat dan relevan dengan permasalahan dalam penelitian ini. Wawancara dilakukan terhadap beberapa informan atau narasumber. Alasan peneliti memilih wawancara dengan beberapa informan tersebut adalah karena mereka merupakan pengguna Lampung-In, sehingga peneliti dapat memahami bagaimana implementasi Lampung-In di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pringsewu.

2. Observasi

Observasi merupakan kegiatan penelitian dengan melakukan pengamatan langsung terhadap objek di lapangan. Observasi merupakan Teknik pengumpulan data yang memiliki ciri spesifik jika dibandingkan dengan Teknik lainnya (Sugiyono, 2018:229). Observasi juga tidak hanya berpacu pada seseorang, tetapi pada objek-objek lainnya. Observasi menjadi salah satu Teknik pengumpulan data apabila sesuai dengan tujuan dari penelitian, direncanakan serta dicatat dan dikontrol kendalanya (reliabilitas) dan validitasnya. Observasi atau pengamatan merupakan salah satu cara mengumpulkan data dengan melakukan pengamatan terhadap kegiatan yang sedang berlangsung. Observasi dalam penelitian ini adalah dengan cara melakukan pengamatan langsung terhadap implementasi atau penggunaan aplikasi Lampung-In pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pringsewu.

3. Dokumentasi

Dokumentasi tertulis dan arsip adalah sumber data yang memiliki posisi penting dalam kualitatif. Dokumen merupakan catatan peristiwa lalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya monumental seseorang. Dokumentasi merupakan bahan kajian yang berbentuk tulisan, foto, atau hal-hal yang bisa dijadikan sumber kajian selain wawancara dan observasi dalam penelitian kualitatif. Dokumentasi merupakan suatu

pengumpulan data dari berbagai catatan yang sudah dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pringsewu. Dokumentasi berupa pengumpulan informasi-informasi yang telah didapatkan melalui dokumentasi arsip atau gambar yang berkaitan dengan penggunaan aplikasi Lampung-In.

3.6 Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mempelajari dan mengolah data untuk mengidentifikasi pola dan informasi penting yang ada. Tujuannya adalah guna mendapatkan pemahaman yang lebih dalam tentang data yang dianalisis dan mengambil keputusan berdasarkan informasi yang ditemukan. Analisis data merupakan proses mengukur urutan data, mengorganisasikannya ke dalam suatu pola, kategori, serta uraian dasar (Moleong, 2021).

Dalam pelaksanaan analisis data haruslah dilakukan sejak awal pengumpulan data di lapangan, inipun harus dilakukan secara intensif agar data di lapangan terkumpul seluruhnya. Menurut Ulber Silalahi (2009:339), kegiatan dalam analisis terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Teknik ini yang akan digunakan peneliti, yaitu:

a. Reduksi Data

Reduksi data merupakan komponen utama dalam analisis yang mana adalah proses seleksi, memfokuskan, penyederhanaan, serta abstraksi data. Proses ini terjadi selama penelitian berlangsung.

b. Penyajian Data

Penyajian data merupakan rangkaian organisasi informasi deskripsi yang berbentuk narasi yang disimpulkan penelitian dapat dilakukan. Kajian ini merupakan kalimat yang disusun secara sistematis dan logis.

c. Penarikan Kesimpulan

Penarikan Kesimpulan adalah kesimpulan yang harus di verifikasi supaya bisa dipertanggungjawabkan. Kesimpulan harus divertifikasi selama penelitian berlangsung

3.7 Teknik Keabsahan Data

Keabsahan data merupakan standar validitas dari data yang diperoleh (Moleong, 2021). Keabsahan data selain digunakan dalam penyanggahan balik yang dituduhkan kepada penelitian kualitatif yang mengatakan tidak ilmiah, juga merupakan unsur yang tidak dapat pisah dari pengetahuan penelitian kualitatif. Keabsahan data dilakukan guna membuktikan bahwa penelitian yang dilakukan benar merupakan penelitian ilmiah serta untuk menguji data yang diperoleh. Untuk menentukan keabsahan data dalam suatu penelitian kualitatif harus memenuhi beberapa persyaratan. Terdapat empat persyaratan atau kriteria keabsahan yang dapat dilaksanakan.

1. Credibility (Derajat Kepercayaan)

Uji credibility (kredibelitas) atau uji kepercayaan terhadap data hasil penelitian yang disajikan peneliti agar hasil penelitian yang dilakukan tidak diragukan sebagai sebuah karya ilmiah. Kegiatan-kegiatan yang dilakukan peneliti dalam memeriksa kredibilitas atau derajat kepercayaan sebagai berikut.

a. Perpanjangan Pengamatan

Perpanjangan pengamatan dapat meningkatkan kredibilitas data. Melalui perpanjangan pengamatan berarti peneliti Kembali ke lapangan, melakukan pengamatan, wawancara kembali. Perpanjangan pengamatan berarti hubungan peneliti dengan narasumber akan semakin terjalin sehingga mendapatkan informasi yang diperoleh semakin banyak dan lengkap.

b. Meningkatkan Kecermatan Penelitian

Meningkatkan kecermatan secara berlanjuy maka kepastian data dan urutan kronologis peristiwa dapat dicatat dengan baik. Meningkatkan kecerat adalah suatu cara dalam mengontrol pekerjaan apakah data yang dikumpulkan sudah benar atau belum. Dalam meningkatkan ketekunan peneliti dapat melakukan cara membaca berbagai referensi, baku, hasil penelitian terdahulu, dan dokumen terkait perbandingan hasil penelitian terdahulu

c. Triangulasi

Triangulasi dalam kredibilitas dilakukan dengan cara pengecekan data yang diperoleh melalui beberapa sumber dengan berbagai waktu.

Triangulasi Sumber. Untuk menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan cara mengecek data yang diperoleh dari berbagai sumber. Data yang diperoleh dianalisis oleh penulis sehingga menghasilkan suatu kesimpulan.

Triangulasi Teknik. Untuk menguji kredibilitas data dapat dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Misalnya dapat dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Triangulasi Waktu. Wawancara atau observasi yang dilakukan di berbagai waktu dan situasi yang berbeda.

2. Transferability

Pemeriksaan keteralihan data, pada penelitian ini dilakukan secara rinci yaitu dengan melaporkan hasil penelitian seteliti dan secermat mungkin yang menggambarkan konteks Lokasi penelitian dilakukan.

3. Dependability

Reliabilitas atau penelitian yang dapat dipercaya, dengan kata lain beberapa penelitian yang dilakukan menghasilkan hal yang sama. Pengujian ini dilakukan dengan cara audit terhadap keseluruhan proses penelitian. Dengan cara auditor

melakukan audit kepada keseluruhan aktivitas yang dilakukan peneliti dalam penelitian.

4. Confirmability

Penelitian dapat dikatakan objektif bila hasil penelitian telah disepakati lebih banyak orang. Apabila hasil penelitian merupakan fungsi dari proses penelitian yang dilakukan, maka penelitian tersebut memenuhi standar confirmability.

DAFTAR PUSTAKA

- Adiputra et al. (2021). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Denpasar. Penerbit Yayasan Kita Menulis.
- Amalia, H., & Hartono, T. (2024). Public Service Innovation: Diffusion Study of Innovation Using Digital Population Identity (IKD) Application in Pekanbaru City. *Matra Pembaruan: Jurnal Inovasi Kebijakan*, 8(2), 117–130. <https://doi.org/10.21787/mp.8.2.2024.117-130>
- Moleong, L. J. (2021). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Murdiyanto, E. (2020). *Metodologi Penelitian Kualitatif (Teori dan Aplikasi) disertai Contoh Proposal*. Yogyakarta: Lembaga Penelitian dan Pengabdian Pada Masyarakat, UPN “Veteran” Yogyakarta Press.
- Prayitno. A. (2023). Technological Innovation in Public Administration Transformation: Case Study of e-Government Implementation in Indonesia. *Journal of Governance*, 8(4), 628-642. <http://dx.doi.org/10.31506/jog.v8i4.23017>
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Cetakan ke-24. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sujana, D., Suryono, A., Mindarti, L. I., & Amin, F. (2024). The Diffusion of E-Government Innovation in The Framework of Public Services (A Study on Population Administration Services and Civil Registration in Kediri Regency. *Journal of Law and Sustainable Development*, 12(1), e2692. <https://doi.org/10.55908/sdgs.v12i1.2692>
- Ulber Silalahi. (2009). *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT Refika Aditama.

Zulkarnain, Z, P., Amsianisa, G, F. (2025). Examining the Depok Single Window: Challenge and Strategy for Digital Service Development. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 9(2), 375-391.
<https://doi.org/10.24198/jmpp.v9i2.60904>