

**Evaluasi Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Gen Z (Studi di
Desa Braja Sakti Kecamatan Way Jepara Lampung Timur)**

Metode Penelitian Administrasi Publik

Oleh:

Nadia Suci Febriyanti



**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG**

2025

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Tipe Penelitian

Menggunakan metode kualitatif deskriptif pada penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan dan mengevaluasi secara rinci bagaimana suatu fenomena pelayanan administrasi kependudukan berjalan berdasarkan pengalaman nyata para pelaku dan penerima layanan. Menurut Moleong, L. J. (2019) Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena apa saja yang dialami oleh subjek penelitian, misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dengan cara dideskripsikan dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah. Dalam penggunaan metode ini, peneliti berusaha untuk membangun relasi yang erat dengan subjek penelitian, sehingga mendapatkan pemahaman yang mendalam. Pendekatan yang digunakan yaitu pendekatan deskriptif, dengan tujuan mengeksplorasi dan mendeskripsikan secara rinci isu-isu terkini berdasarkan data-data yang diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Pemilihan tipe dan pendekatan kualitatif deskriptif dipilih untuk penelitian ini, sebab data yang diperoleh bersifat rinci dan detail yang memungkinkan evaluasi terkait pelayanan Administrasi Kependudukan pada Gen Z di Desa Braja Sakti Kecamatan Way Jepara Kabupaten Lampung Timur lebih mendalam.

3.2 Fokus Penelitian

Fokus penelitian merupakan inti dari arah kajian yang ingin dicapai dalam suatu penelitian. Kejelasan fokus penelitian sangat penting agar penelitian dapat berjalan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan dan menghasilkan temuan yang bermakna. Dalam konteks penelitian ini, fokus diarahkan pada evaluasi pelayanan administrasi kependudukan yang diselenggarakan oleh pemerintah Desa Braja Sakti, Kecamatan Way Jepara, Kabupaten Lampung Timur,

khususnya sebagaimana dirasakan oleh generasi Z sebagai pengguna layanan publik. Pelayanan administrasi kependudukan di tingkat desa menjadi bagian penting dari tata kelola pemerintahan karena berkaitan langsung dengan pemenuhan hak-hak dasar warga negara, seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, dan dokumen kependudukan lainnya.

1. fokus utama penelitian ini ialah bagaimana kualitas pelayanan administrasi kependudukan tersebut berjalan di lapangan, kemudian masyarakat (khususnya generasi Z) merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan, serta apa saja hambatan yang masih dihadapi dalam Untuk menilai kualitas pelayanan, penelitian ini menggunakan teori SERVQUAL (Service Quality) yang dikembangkan oleh Zeithaml, dkk (1990). Teori ini menilai kualitas pelayanan publik melalui lima dimensi utama, yaitu:

A. Tangible (Berwujud)

Fokus ini menilai bagaimana sarana dan prasarana pelayanan administrasi kependudukan di Desa Braja Sakti mendukung kemudahan masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan.

- a. Ketersediaan fasilitas fisik seperti ruang pelayanan, peralatan komputer, dan jaringan internet.
- b. Kenyamanan dan kebersihan lingkungan kantor desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- c. Kejelasan tampilan dokumen, formulir, dan informasi yang disediakan bagi warga.

B. Reliability (Keandalan)

Aspek ini menilai kemampuan aparatur desa dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan prosedur dan waktu yang telah ditentukan.

- a. Ketepatan waktu dalam penyelesaian administrasi kependudukan.

- b. Kejelasan prosedur pelayanan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku.
- c. Konsistensi hasil pelayanan antara yang dijanjikan dengan yang diterima masyarakat.

C. Responsiveness (Ketanggapan)

Fokus ini menilai sejauh mana aparaturnya desa tanggap terhadap kebutuhan, pertanyaan, atau keluhan masyarakat dalam proses pelayanan.

- a. Kecepatan respon petugas dalam menindaklanjuti permohonan pelayanan.
- b. Ketersediaan informasi dan komunikasi yang mudah diakses oleh masyarakat, termasuk generasi Z yang terbiasa dengan media digital.
- c. Sikap proaktif aparaturnya desa dalam membantu warga yang mengalami kendala administrasi.

D. Assurance (Jaminan)

Aspek ini menilai sejauh mana aparaturnya desa memberikan rasa aman, kepastian, dan kepercayaan kepada masyarakat dalam proses pelayanan.

- a. Kepastian hukum dan keabsahan dokumen kependudukan yang diterbitkan.
- b. Jaminan terhadap transparansi biaya dan prosedur pelayanan.
- c. Kompetensi serta sikap profesional petugas dalam melayani masyarakat.

E. Empathy (Empati)

Dimensi ini menilai kemampuan aparaturnya desa dalam memahami kebutuhan masyarakat dan memberikan pelayanan secara humanis.

- a. Sikap ramah dan perhatian petugas dalam berinteraksi dengan warga.
- b. Kemudahan akses layanan bagi kelompok rentan atau masyarakat yang kurang memahami prosedur administrasi.

- c. Upaya aparat desa untuk memberikan pelayanan yang adil dan tidak diskriminatif terhadap semua warga.
2. Fokus selanjutnya adalah mengidentifikasi faktor-faktor penghambat dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan di Desa Braja Sakti. Fokus ini penting agar dapat diketahui berbagai kendala yang memengaruhi kualitas pelayanan, baik dari sisi sumber daya manusia aparat, sarana dan prasarana, sistem birokrasi, maupun tingkat kesadaran dan partisipasi masyarakat (terutama generasi Z) dalam mengurus dokumen kependudukan. Melalui fokus ini, penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran menyeluruh mengenai tantangan dan peluang dalam upaya peningkatan mutu pelayanan administrasi kependudukan di tingkat desa.

3.3 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini bertempat di Desa Braja Sakti, Kecamatan Way Jepara, Kabupaten Lampung Timur, Provinsi Lampung. Lokasi ini dipilih karena Desa Braja Sakti merupakan salah satu desa yang aktif dalam pelayanan administrasi kependudukan, seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), dan Akta Kelahiran, tetapi berbagai tantangan masih terus bermunculan dalam memberikan pelayanan yang optimal, terutama kepada generasi muda atau Generasi Z sebagai kelompok masyarakat yang memiliki karakteristik, kebutuhan, serta ekspektasi berbeda dari generasi yang lain terhadap pelayanan publik. Pemilihan Desa Braja Sakti sebagai lokasi penelitian juga didasarkan pada fenomena yang ditemukan di lapangan, yakni masih adanya keluhan dari masyarakat muda mengenai proses pelayanan administrasi yang dinilai kurang efisien, keterbatasan sarana prasarana, serta tingkat pemanfaatan teknologi yang belum maksimal dalam mendukung pelayanan publik di tingkat desa. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan rekomendasi bagi pemerintah desa serta instansi terkait

dalam peningkatan mutu pelayanan publik yang responsif terhadap kebutuhan generasi Z di era digital.

3.4 Jenis dan Sumber data Penelitian

Data penelitian dapat diperoleh melalui berbagai metode pengumpulan data. Data penelitian merupakan fondasi bagi seluruh proses penelitian. Data memberikan informasi yang dibutuhkan untuk menjawab pertanyaan, menguji teori, dan membuat keputusan yang informatif. Terdapat berbagai jenis data penelitian sebagai berikut.

A. Data Primer

Jenis data teks ini merupakan hasil transkrip wawancara mendalam yang dilakukan dengan informan yang menjadi subjek penelitian. Selain itu, data dapat direkam atau dicatat oleh peneliti dari hasil interaksi dengan informan. Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh dari interaksi langsung dengan narasumber melalui wawancara dan pengamatan langsung terkait dengan evaluasi pelayanan administrasi kependudukan pada gen z di desa Braja Sakti.

B. Data Sekunder

Data sekunder adalah kumpulan data yang telah tersedia dan dapat diperoleh peneliti melalui proses studi literatur, observasi, dan pendengaran. Data ini merupakan data sekunder yang diperoleh dari hasil pengolahan data primer oleh penelitian lain. Penelitian ini menggunakan data sekunder berupa jurnal, peraturan perundang-undangan, buku, dan data-data sekunder yang sejalan dengan kajian penelitian ini.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah krusial dalam penelitian. Karena, penelitian bertujuan untuk memperoleh data yang valid dan dapat diandalkan.

Dengan begitu, pada penelitian ini, peneliti menggunakan beberapa teknik pengumpulan data sebagai berikut.

a. Observasi

Observasi adalah proses mencatat secara sistematis segala hal yang terjadi, terlihat, dan relevan dengan penelitian. Kegiatan observasi pada hakekatnya adalah merupakan aktivitas pengamatan dengan menggunakan pancaindra untuk mendapatkan informasi. Pengamatan dan pencatatan dilakukan terhadap objek penelitian, tentang perilaku alamiah, dinamika yang tampak, gambaran perilaku sesuai dengan situasi yang ada dan sebagainya.(Miles, Huberman, 2014). Observasi awal, bertujuan untuk mendapatkan gambaran menyeluruh, sedangkan observasi selanjutnya bertujuan untuk menemukan detail spesifik dan pola-pola yang relevan dengan penelitian(Sarwono, 2006).

b. Wawancara

Wawancara adalah interaksi antara dua belah pihak yang bertujuan untuk mengumpulkan informasi yang lengkap melalui percakapan. Menggunakan Tanya jawab, kita dapat menggali lebih dalam pemahaman terhadap suatu topik dengan cara bertukar pikiran dan pertanyaan. Wawancara berperan penting bagi peneliti untuk mengumpulkan data yang sangat kaya dan mendalam, tetapi keberhasilannya juga sangat bergantung pada kemampuan peneliti dalam membangun hubungan dan komunikasi yang baik dengan narasumber. Esterberg dalam Sugiyono (2022) menyebutkan tiga macam wawancara yaitu wawancara terstruktur (*structured interview*), semi struktur (*semistructure interview*) dan tidak terstruktur (*unstructured interview*).

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah proses pengumpulan data dari berbagai sumber seperti arsip, dokumen tertulis, foto, serta catatan sejarah, bertujuan

untuk mengulas peristiwa yang terjadi atau memahami suatu fenomena. Sehingga, kredibilitas hasil penelitian dapat ditingkatkan dengan adanya dukungan dari berbagai dokumen tertulis, seperti arsip, laporan, atau data statistik, yang dapat memverifikasi temuan yang diperoleh dari observasi dan wawancara (Sugiyono, 2022).

3.6 Teknik Analisis Data

Proses analisis data dalam penelitian kualitatif bersifat literatif, artinya peneliti secara terus-menerus meninjau dan menafsirkan data yang telah terkumpul untuk menemukan pola, tema, serta makna yang mendalam terhadap fenomena yang diteliti. Saat proses wawancara, peneliti akan melakukan analisis sementara untuk memastikan bahwa data yang diperoleh relevan dan mencapai banyak informasi. Jika diperlukan, peneliti dapat mengajukan pertanyaan lanjutan guna memperdalam pemahaman hingga mencapai titik jenuh data (*data saturation*). Sebagaimana ditegaskan oleh Sarosa (2021), analisis data kualitatif bersifat induktif dan berorientasi pada makna, di mana peneliti berupaya memahami realitas sosial dari sudut pandang partisipan. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya berfokus pada hasil akhir, tetapi tetap berusaha menggali secara mendalam persepsi, pengalaman, dan harapan masyarakat generasi Z terhadap pelayanan administrasi kependudukan di tingkat desa. Menurut Miles, dkk (2014), proses analisis data kualitatif mencakup tiga langkah utama yang saling berinteraksi, yaitu kondensasi data, penyajian data, serta penarikan dan verifikasi kesimpulan, yang dijelaskan sebagai berikut:

1. Kondensasi Data (*Data Condensation*)

Adalah proses menyeleksi, memfokuskan, menyederhanakan, dan mentransformasikan data mentah yang diperoleh dari wawancara, observasi, maupun dokumentasi. Seiring berjalannya penelitian, data yang terkumpul semakin banyak dan kompleks, sehingga perlu dipilah agar hanya data yang relevan dengan fokus penelitian saja yang

dianalisis. Dalam penelitian ini, data terkait evaluasi pelayanan administrasi kependudukan terhadap generasi Z di Desa Braja Sakti diseleksi dan dikategorikan sesuai tema utama, seperti keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik (berdasarkan teori SERVQUAL). Proses ini sangat membantu peneliti memperoleh gambaran yang lebih jelas dan terarah tentang kualitas pelayanan publik di desa tersebut.

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Setelah proses kondensasi, data yang telah disederhanakan kemudian disajikan secara sistematis agar mudah dipahami dan dianalisis lebih lanjut. Penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian naratif, tabel, atau bagan yang menampilkan hubungan antar kategori dan pola yang muncul dari data. Dalam penelitian ini, hasil wawancara dengan aparatur desa, tokoh masyarakat, dan generasi Z disusun dalam bentuk narasi tematik untuk menunjukkan bagaimana persepsi dan pengalaman masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan di Desa Braja Sakti. Penyajian ini juga dilengkapi dengan tabel atau diagram untuk memperjelas hasil temuan.

3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi (*Drawing and Verifying Conclusion*)

Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang diperoleh dari proses analisis bersifat sementara dan dapat berubah apabila ditemukan data baru yang lebih kuat. Karena itu, verifikasi dilakukan secara berulang untuk memastikan bahwa kesimpulan yang diambil didukung oleh bukti-bukti empiris yang valid dan konsisten. Pada tahap ini, peneliti selalu meninjau ulang seluruh data hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk memastikan keakuratan dan kesesuaian dengan teori yang digunakan. Hasil analisis kemudian diinterpretasikan menggunakan teori SERVQUAL, untuk

menilai dimensi kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada generasi Z di Desa Braja Sakti.

Setelah proses analisis data dilakukan, langkah penting selanjutnya adalah memastikan bahwa data yang telah dianalisis memiliki tingkat keabsahan yang tinggi melalui serangkaian uji validitas dan reliabilitas.

3.7 Teknik Keabsahan Data

Keabsahan data merupakan unsur penting dalam penelitian kualitatif karena menentukan apakah temuan penelitian tersebut dapat dipercaya dan dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Dalam pendekatan kualitatif, validitas tidak diukur dengan angka, melainkan apa benar data yang diperoleh telah menggambarkan realitas yang terjadi di lapangan. Dalam penelitian kualitatif, keabsahan data memegang peran penting untuk menjamin bahwa hasil penelitian benar-benar merefleksikan realitas di lapangan. Oleh karena itu, peneliti perlu memastikan setiap tahap pengumpulan, pengolahan, hingga analisis data dilakukan secara hati-hati dan sistematis. Menurut Sugiyono (2022), uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif mencakup empat kriteria utama, yaitu *credibility* (kredibilitas), *transferability* (validitas eksternal), *dependability* (reliabilitas), dan *confirmability* (objektivitas). Keempat aspek ini digunakan peneliti untuk memastikan bahwa data yang diperoleh dalam penelitian tentang evaluasi pelayanan administrasi kependudukan pada generasi Z di Desa Braja Sakti memiliki tingkat keandalan dan ketepatan yang tinggi dalam menganalisis fenomena.

1. *Credibility* (Uji Kredibilitas)

Uji kredibilitas dilakukan untuk menjamin bahwa data yang dikumpulkan sudah menggambarkan situasi dan kondisi nyata di lapangan. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik triangulasi sumber data sebagai cara utama untuk menguji kredibilitas informasi. Triangulasi dilakukan dengan membandingkan hasil wawancara dari

berbagai pihak, seperti Kepala Desa, Sekretaris Desa, Kepala Seksi Pelayanan, operator pelayanan, tokoh masyarakat, serta perwakilan masyarakat generasi Z sebagai pengguna layanan administrasi kependudukan. Selain melalui triangulasi sumber, peneliti juga melakukan perbandingan antar waktu dan metode, yaitu dengan mencocokkan hasil wawancara terhadap data observasi dan dokumentasi di lapangan. Hal ini dilakukan agar data yang diperoleh tidak hanya berasal dari satu sudut pandang atau waktu tertentu, tetapi mencerminkan kondisi yang konsisten. Dengan demikian, hasil penelitian dapat dipercaya dan menggambarkan fenomena pelayanan administrasi kependudukan secara akurat.

2. *Transferability* (Uji Validitas Eksternal)

Transferabilitas berkaitan dengan sebuah hasil penelitian yang dapat diterapkan pada konteks atau situasi lain yang memiliki karakteristik serupa. Peneliti berupaya menghadirkan deskripsi yang tebal dan mendalam (*thick description*) mengenai latar sosial dan administratif Desa Braja Sakti, termasuk kondisi masyarakat, peran aparatur desa, serta karakteristik generasi Z sebagai penerima layanan. Dengan menyajikan uraian yang rinci dan kontekstual, pembaca diharapkan dapat menilai apakah temuan penelitian ini relevan dan dapat diterapkan pada wilayah lain yang memiliki kondisi sosial dan pelayanan publik yang sejenis. Demikian hasil penelitian ini tidak hanya menggambarkan fenomena lokal di Braja Sakti, tetapi juga memberikan kontribusi pemahaman terhadap pola pelayanan publik di tingkat desa yang lebih luas.

3. *Dependability* (Uji Reliabilitas)

Dependabilitas mengacu pada konsistensi proses penelitian. Sebuah penelitian dikatakan reliabel jika langkah-langkahnya dapat ditelusuri dan direplikasi dengan hasil yang relatif serupa. Dalam penelitian ini, peneliti memastikan bahwa seluruh proses penelitian dilakukan secara

sistematis dan transparan, mulai dari tahap perencanaan, penyusunan instrumen wawancara, pengumpulan data, hingga tahap analisis. Demi menjaga konsistensi tersebut, peneliti juga mendokumentasikan setiap proses penelitian melalui catatan lapangan, transkrip wawancara, dan bukti dokumentasi administratif. Dengan begitu, penelitian ini memiliki landasan metodologis yang kuat dan dapat dipertanggungjawabkan.

4. *Confirmability* (Uji Objektivitas)

Uji konfirmabilitas berkaitan dengan hasil penelitian bebas dari bias peneliti dan didasarkan sepenuhnya pada data yang ditemukan di lapangan. Peneliti sangat menjaga objektivitas dengan cara menyajikan data secara jujur dan apa adanya, tanpa manipulasi untuk menyesuaikan dengan harapan atau asumsi pribadi. Peneliti juga menyertakan dokumentasi pendukung seperti foto kegiatan wawancara, hasil observasi, dan salinan dokumen administratif yang relevan. Semua data tersebut digunakan untuk memperkuat temuan lapangan sehingga setiap kesimpulan yang diambil benar-benar berasal dari bukti empiris, bukan interpretasi sepihak. Hasil penelitian dapat dikonfirmasi oleh pihak lain melalui jejak audit data yang terbuka dan sistematis.

DAFTAR PUSTAKA

- Miles, Huberman, & S. (2014). Metodologi Penelitian Kualitatif. In Metodologi Penelitian Kualitatif. In *Rake Sarasin* (Issue March). <https://doi.org/10.31237/osf.io/jhxiw>
- Moleong, L. J. (2019). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Sarosa, S. (2021). *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: PT Kanisius.
- Sarwono, J. (2006). *Metode Penelitian Kuantitatif & Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. New York: The Free Press.