**Implementasi Digitalisasi Pelayanan Publik melalui Aplikasi Online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung**

**Oleh**

**Nia Anjelina**

**NPM. 2416041094**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS LAMPUNG**

**BANDAR LAMPUNG**

**2025**

**BAB III**

METODE PENELITIAN

**3.1 Tipe Penelitian**

Penelitian ini menggunakan **pendekatan kualitatif deskriptif**, yang bertujuan memahami secara mendalam proses penerapan digitalisasi pelayanan publik melalui aplikasi daring di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Bandar Lampung. Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan peneliti menggambarkan fenomena sosial secara kontekstual, menggali pengalaman aparatur dan masyarakat pengguna layanan digital, serta menafsirkan makna yang terkandung dalam proses tersebut (Creswell & Poth, 2018).

Metode kualitatif dinilai paling sesuai karena penelitian tidak berfokus pada angka atau hasil statistik, melainkan pada deskripsi proses, pengalaman, dan makna yang muncul dari pandangan subjek penelitian (Merriam & Tisdell, 2016). Melalui metode ini, peneliti dapat menguraikan bagaimana digitalisasi pelayanan publik dijalankan, faktor apa saja yang mendukung maupun menghambatnya, serta bagaimana persepsi masyarakat terhadap efektivitas layanan berbasis teknologi.

Jenis penelitian ini termasuk **studi kasus deskriptif (descriptive case study)** yang memusatkan perhatian pada satu kasus spesifik, yaitu pelaksanaan aplikasi pelayanan daring di lembaga publik tingkat kota (Yin, 2018). Pendekatan ini memungkinkan peneliti memperoleh pemahaman menyeluruh terhadap konteks dan praktik digitalisasi pelayanan publik di Disdukcapil Kota Bandar Lampung.

**3.2 Fokus Penelitian**

Penelitian ini difokuskan pada **implementasi digitalisasi pelayanan publik di Disdukcapil Kota Bandar Lampung**, yang dirinci dalam tiga aspek utama berikut:

1. **Proses Implementasi Digitalisasi**
Menggambarkan tahapan penerapan digitalisasi, mencakup proses perencanaan, sosialisasi, pelaksanaan aplikasi, serta keterlibatan pegawai dan masyarakat.
2. **Faktor Pendorong dan Penghambat**
Mengidentifikasi faktor-faktor internal dan eksternal yang memengaruhi keberhasilan implementasi, seperti dukungan kebijakan, kemampuan sumber daya manusia, kesiapan infrastruktur teknologi, serta tingkat partisipasi masyarakat.
3. **Dampak Digitalisasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik**
Menganalisis perubahan yang terjadi dalam hal kecepatan, transparansi, aksesibilitas, dan tingkat kepuasan masyarakat pasca penerapan layanan digital.

Sebagai landasan teoritis, penelitian ini menggunakan **teori implementasi kebijakan George C. Edwards III**, yang menyoroti empat aspek kunci dalam proses implementasi: komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi (Edwards, 1980). Teori ini digunakan untuk menilai sejauh mana kebijakan digitalisasi pelayanan publik dilaksanakan secara efektif di lapangan.

**3.3 Lokasi Penelitian**

Penelitian dilakukan di **Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung**, beralamat di Jalan Dokter Susilo No. 2, Kecamatan Telukbetung Utara, Kota Bandar Lampung. Lokasi ini dipilih secara **purposive** (sengaja) karena instansi ini telah menerapkan layanan administrasi kependudukan berbasis digital melalui aplikasi **“Layanan Dukcapil Bandar Lampung.”**

Pemilihan lokasi ini didasarkan pada peran strategis Disdukcapil sebagai lembaga publik yang memiliki intensitas interaksi tinggi dengan masyarakat dalam pengurusan dokumen kependudukan seperti KTP, KK, dan akta kelahiran. Hal tersebut menjadikan instansi ini representatif untuk mengkaji efektivitas transformasi digital dalam pelayanan publik di tingkat kota.

**3.4 Jenis dan Sumber Data**

Penelitian ini memanfaatkan dua jenis data utama, yaitu **data primer** dan **data sekunder**, yang digunakan secara saling melengkapi.

1. **Data Primer**
Diperoleh langsung dari lapangan melalui wawancara dengan informan kunci, seperti pejabat dinas, pegawai pelaksana layanan, dan masyarakat pengguna aplikasi daring. Peneliti juga melakukan observasi terhadap aktivitas pelayanan di kantor Disdukcapil.
Informan penelitian terdiri atas:
	* Kepala dinas atau pejabat bidang pelayanan;
	* Operator atau staf pelaksana aplikasi online;
	* Pengguna layanan digital dari masyarakat;
	* Pihak teknis atau pengembang sistem (apabila tersedia).
2. **Data Sekunder**
Bersumber dari berbagai dokumen pendukung, seperti laporan tahunan, kebijakan pemerintah daerah, artikel ilmiah, berita resmi, dan literatur akademik yang relevan dengan topik digitalisasi pelayanan publik. Data sekunder ini digunakan untuk memperkuat analisis dan menambah kedalaman pembahasan (Sugiyono, 2022).

**3.5 Teknik Pengumpulan Data**

Untuk memperoleh data yang valid dan mendalam, penelitian ini menggunakan tiga teknik utama:

1. **Observasi**
Peneliti melakukan pengamatan langsung terhadap pelaksanaan pelayanan digital di kantor Disdukcapil, termasuk interaksi antara petugas dan masyarakat, penggunaan aplikasi, serta sarana teknologi yang tersedia. Observasi dilakukan secara **partisipatif moderat**, di mana peneliti hadir di lokasi namun tidak sepenuhnya terlibat dalam aktivitas pelayanan (Spradley, 2016).
2. **Wawancara Mendalam (In-depth Interview)**
Teknik wawancara dilakukan secara **semi-terstruktur** guna menggali pengalaman, persepsi, serta pandangan informan tentang pelaksanaan aplikasi pelayanan daring. Bentuk wawancara ini memungkinkan fleksibilitas bagi peneliti untuk menyesuaikan pertanyaan berdasarkan jawaban informan (Kvale & Brinkmann, 2009).
3. **Dokumentasi**
Teknik ini melibatkan pengumpulan dokumen seperti SOP layanan, laporan kegiatan digitalisasi, publikasi resmi, serta arsip administratif yang relevan. Dokumen digunakan sebagai data pendukung dan alat verifikasi terhadap hasil wawancara dan observasi (Bowen, 2009).

**3.6 Teknik Analisis Data**

Analisis data dilakukan secara berkesinambungan sejak proses pengumpulan hingga penarikan kesimpulan (Miles, Huberman, & Saldaña, 2019). Tahapan analisis terdiri dari:

1. **Reduksi Data (Data Reduction)**
Menyortir dan memilih data yang relevan dengan fokus penelitian, yaitu implementasi, faktor pendukung/penghambat, serta dampak digitalisasi. Data yang tidak relevan disisihkan agar analisis tetap terarah.
2. **Penyajian Data (Data Display)**
Data yang telah direduksi disusun dalam bentuk narasi, tabel tematik, dan kutipan langsung dari informan untuk memperlihatkan pola serta hubungan antar konsep.
3. **Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi (Conclusion Drawing/Verification)**
Kesimpulan diambil berdasarkan temuan yang konsisten dari berbagai sumber data dengan proses triangulasi. Kesimpulan bersifat sementara dan akan dikonfirmasi kembali hingga data dianggap jenuh.

**Gambar 1.** Tahapan Analisis Data Model Miles & Huberman (2019)


*(Sumber: Miles, Huberman, & Saldaña, 2019)*

**3.7 Keabsahan Data**

Untuk menjamin validitas dan reliabilitas temuan, penelitian ini menerapkan empat kriteria **trustworthiness** dari Lincoln dan Guba (1985):

1. **Kredibilitas (Credibility)**
Dicapai melalui triangulasi sumber dan teknik dengan membandingkan data hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Peneliti juga melakukan *member checking* guna memastikan interpretasi data sesuai dengan maksud informan (Mekarisce, 2020).
2. **Transferabilitas (Transferability)**
Peneliti memberikan deskripsi kontekstual secara rinci mengenai lokasi, karakteristik informan, dan situasi penelitian agar pembaca dapat menilai sejauh mana hasil penelitian dapat diterapkan di konteks lain (Creswell & Poth, 2018).
3. **Dependabilitas (Dependability)**
Menjamin konsistensi proses penelitian melalui pencatatan lengkap atas setiap langkah penelitian, termasuk transkrip wawancara dan dokumentasi lapangan sehingga memungkinkan replikasi metodologis.
4. **Konfirmabilitas (Confirmability)**
Menunjukkan bahwa temuan benar-benar bersumber dari data empiris, bukan bias peneliti, dengan menyediakan bukti dokumentasi lapangan seperti *audit trail* (Lincoln & Guba, 1985).

**DAFTAR PUSTAKA**

Bowen, G. A. (2009). *Document analysis as a qualitative research method.* *Qualitative Research Journal*, 9(2), 27–40. <https://doi.org/10.3316/QRJ0902027>

Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches* (4th ed.). SAGE Publications.

Edwards, G. C. (1980). *Implementing public policy.* Congressional Quarterly Press.

Kvale, S., & Brinkmann, S. (2009). *InterViews: Learning the craft of qualitative research interviewing* (2nd ed.). SAGE Publications.

Lincoln, Y. S., & Guba, E. G. (1985). *Naturalistic inquiry.* SAGE Publications.

Mekarisce, A. A. (2020). Teknik pemeriksaan keabsahan data pada penelitian kualitatif di bidang kesehatan masyarakat. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat*, 12(3), 145–151. <https://doi.org/10.52022/jikm.v12i3.102>

Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2019). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (4th ed.). SAGE Publications.

Merriam, S. B., & Tisdell, E. J. (2016). *Qualitative research: A guide to design and implementation* (4th ed.). Jossey-Bass.

Spradley, J. P. (2016). *Participant observation.* Waveland Press.

Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kualitatif, kuantitatif, dan R&D* (3rd ed.). Alfabeta.

Yin, R. K. (2018). *Case study research and applications: Design and methods* (6th ed.). SAGE Publications.