

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Pendekatan Penelitian

Metode berasal dari bahasa Inggris *method* yang artinya cara, yaitu cara untuk mencapai tujuan. Metode penelitian juga bisa diartikan sebagai suatu teknik atau cara untuk mencari, memperoleh, mengumpulkan atau mencatat data, baik berupa data primer maupun data sekunder yang digunakan untuk keperluan menyusun suatu karya ilmiah serta kemudian menganalisis faktor-faktor yang berimplikasi menggunakan pokok-pokok pertimbangan sebagai akibatnya akan terdapat suatu kebenaran data-data yang akan diperoleh.

Yvonne Agustine berpendapat bahwa metode penelitian ialah sebuah aktivitas yang memberikan kontribusi dalam memahami kenyataan yang sebagai perhatian melalui penelitian.²² Berdasarkan latar belakang masalah yang peneliti kemukakan sebelumnya, desain penelitian ini menggunakan metode naratif menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian naratif yaitu penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel berdiskusi, baik satu variabel atau lebih (*independen*) tanpa membentuk perbandingan, atau menghubungkan antara variabel satu menggunakan variabel yang lain²³.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Selain itu, metode penelitian kualitatif juga memposisikan peneliti sebagai instrumen inti. Dalam hal ini, peneliti banyak menghabiskan waktu di

²² Diakses melalui jurnal elektronik elib.unikom.ac.id pada tanggal 4 April 2022

²³ Sugiyono, Metode Penelitian Administrasi (Bandung: ALFABETA, 2016)

daerah penelitian untuk mengamati dan memahami masalah secara mendalam. Metode ini bersifat deskriptif, sehingga data yang dikumpulkan lebih banyak berupa kata atau gambar daripada data dalam bentuk angka-angka yang lebih menekankan proses daripada produk.

Metode ini cenderung menganalisis data secara induktif. Peneliti mengumpulkan data atau bukti-bukti untuk mengembangkan teori-teori berdasarkan hal-hal khusus yang berhasil ditemukan dan dikumpulkan dari lapangan. Penulis menggunakan metode penelitian kualitatif dengan metode naratif untuk dapat memahami bahasa dan tafsiran tentang Efektivitas Program SP4N-LAPOR! di Pemerintah Kabupaten Tangerang Tahun 2021.

3.2 Informan Penelitian

Informan penelitian artinya seseorang yang menguasai dan bisa memberikan banyak sekali informasi apa yang diharapkan peneliti selama melakukan penelitian. Pada penelitian ini, informan terdiri dari kepala dinas disdukcapil kabupaten tangerang, kabid pelayanan pendaftaran penduduk, kabid pelayanan pencatatan sipil, kabid pengelolaan informasi administrasi kependudukan, kabid pemanfaatan data dan inovasi pelayanan, dan admin LAPOR! dari disdukcapil kabupaten tangerang. Peneliti menggunakan teknik penentuan informan berdasarkan kriteria kompetensi.

Kriteria Kompetensi yaitu penentuan informan berdasarkan tujuan tertentu dengan kondisi-kondisi yang wajib dipenuhi. Untuk melihat lebih jelas informasi tentang informan peneliti dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 3.1
Penentuan Informan

No.	Keterangan	Nama	Jabatan	Alasan Penentuan Informan
1.	Informan Kunci	Hj. Yeni Suryani, A.PI, MM	Sekretariat Dinas	Sebagai pejabat penghubung di Disdukcapil Kabupaten Tangerang dan lebih memahami proses serta konsep pelayanan dan pelaksanaan LAPOR! serta Standar Operasional Prosedur yang ada.
2.	Informan Utama	Rizki Amalia, A.Md	Pengelola SIAK	Sebagai operator dan juga admin SP4N-LAPOR! di Disdukcapil dan lebih memahami proses konsep pelayanan dan pelaksanaan LAPOR! serta Standar Operasional Prosedur yang ada.
3.	Informan Pendukung	Dinda Ayu Pertiwi	Masyarakat	Sebagai pengguna Aplikasi LAPOR! yang merasakan langsung dampak dilapangan.
4.	Informan Pendukung	Sukempag	Masyarakat	Sebagai pengguna Aplikasi LAPOR! yang merasakan langsung dampak dilapangan.
5.	Informan Pendukung	Dito Prastyo	Masyarakat	Sebagai pengguna Aplikasi LAPOR! yang merasakan langsung dampak dilapangan.
6.	Informan Pendukung	Liyanah Citra	Masyarakat	Sebagai pengguna Aplikasi LAPOR! yang merasakan langsung dampak dilapangan.
7.	Informan Pendukung	Ahmad Nur Zaman Mochtar	Masyarakat	Sebagai pengguna Aplikasi LAPOR! yang merasakan langsung dampak dilapangan.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

3.3.1 Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data digunakan buat mengumpulkan data sesuai tata cara penelitian sebagaimana diperoleh data yang dibutuhkan. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik pengumpulan data yang bersumber dari studi kepustakaan dan studi lapangan. Menurut Sugiyono, teknik pengumpulan data adalah langkah yang paling strategis pada penelitian, karena tujuan utama asal penelitian ialah untuk mengumpulkan data. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan teknik observasi, wawancara, serta dokumentasi.²⁴

a. Observasi

Observasi merupakan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap unsur-unsur yang tampak dalam suatu tanda-tanda pada objek penelitian. Tujuan pengumpulan data dengan observasi ini umumnya buat membuat pelukisan atas sikap atau frekuensi atas suatu peristiwa. Metode ini digunakan buat mengamati serta melakukan pengamatan secara pribadi dalam mengetahui taktik apa yang diterapkan untuk menindaklanjuti laporan warga yang ditujukan kepada Disdukcapil Kabupaten Tangerang, serta pengecekan kelengkapan dokumentasi-dokumentasi yang terkait menggunakan pembahasan penelitian. Dalam hal ini peneliti hanya memakai alat bantu buku catatan, serta kamera untuk mengabadikan beberapa momen yang relevan menggunakan penekanan penelitian.

²⁴ Sugiyono, Memahami Penelitian Kualitatif (Bandung: ALFABETA, 2012), 224

b. Wawancara

Wawancara merupakan salah satu metode penelitian yang berguna buat mencari berita secara langsung berasal informan yang bersangkutan. Pada saat melakukan wawancara ini peneliti menyiapkan daftar pertanyaan yang akan ditanyakan pada informan agar pertanyaan tidak keluar dari konteks. Wawancara dilakukan menggunakan pertanyaan-pertanyaan terbuka dan terstruktur. Wawancara pribadi kepada narasumber menggunakan menanyakan langsung pertanyaan-pertanyaan menggunakan alat bantu laptop, buku catatan, pulpen dan perekam.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan salah satu metode yang dipergunakan buat memperoleh data-data autentik yang bersifat dokumenter, baik data berupa catatan harian, transkrip, agenda, acara kerja, file, serta memori. Metode ini digunakan peneliti buat menggali data yang berkaitan menggunakan seni manajemen tindak lanjut pengaduan masyarakat pada aplikasi LAPOR! di Disdukcapil Kabupaten Tangerang.

Menggunakan metode ini peneliti memperoleh data-data yang diharapkan seperti *standar operasional prosedur* (SOP) LAPOR!, jumlah laporan yang masuk, terproses, dan belum pada proses, visi dan misi Disdukcapil Kabupaten Tangerang, dan beberapa file yang diperlukan peneliti seperti data dokumen perencanaan strategis dalam menindaklanjuti laporan masyarakat melalui LAPOR, dan data pelaksanaan.

3.3.2 Sumber Data

Sumber data utama dalam penelitian ini ialah tindakan dan perkataan yang selebihnya adalah data tambahan berupa dokumen dan lain sebagainya. Maka dari itu, sumber data utama yang digunakan berasal dari kata-kata atau tindakan yang muncul dari subjek penelitian atau orang penulis jadikan sebagai informan, dengan bantuan seperti dokumentasi foto dan data-data tertulis lainnya. Data utama yang penulis gunakan dibagi menjadi dua, yaitu:

- a. Data primer adalah data yang diperoleh penulis melalui orang pertama secara langsung, dan sumber yang berasal belum diolah oleh orang lain. Data ini penulis peroleh melalui wawancara dan observasi lapangan yang ditujukan kepada regulator kebijakan dan admin LAPOR! di Disdukcapil Kabupaten Tangerang.
- b. Data Sekunder artinya data yang dijadikan menjadi bahan pendukung penulis pada dalam penulisan serta penelitian ini. Asal berita yang didapatkan tidak secara eksklusif mendapatkan data dan informasi yang terkait dengan penelitian. Data ini diperoleh melalui web Disdukcapil Kabupaten Tangerang, jurnal serta lain-lainnya.

3.4 Teknik Pengolahan dan Analisis Data

Keabsahan data merupakan salah satu bagian yang sangat penting di dalam penelitian kualitatif yaitu untuk mengetahui derajat kepercayaan dari hasil penelitian yang telah dilakukan. Teknik pengumpulan data merupakan cara yang digunakan peneliti untuk mendapatkan serta mengumpulkan data yang dibutuhkan untuk menjawab masalah penelitian.

Dalam penelitian kualitatif data yang didapatkan haruslah jelas, mendalam, dan spesifik. Untuk memeriksa keabsahan data dalam penelitian ini, peneliti menggunakan triangulasi. Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu.

3.4.1 Teknik Pengolahan Data

Teknik pengolahan data kualitatif merupakan upaya mengola informasi dengan mengumpulkan informasi, *memilah-milah* serta menciptakan pola (*finding a patter*), menciptakan apa yang berarti serta apa yang dibutuhkan, menguji kembali (*verification*), serta memutuskan kesimpulan (*tentative conclusion*). Informasi yang sudah diolah setelah itu dianalisis dengan memakai analisis deskriptif kualitatif.

Analisis deskriptif kualitatif merupakan analisis yang diwujudkan dengan metode menggambarkan realitas maupun keadaan-keadaan atas sesuatu obyek dalam wujud pemahaman kalimat menurut keterangan-keterangan dari pihak-pihak yang berhubungan langsung dengan riset ini. Metode analisis informasi yang digunakan oleh pengamat, ialah *data reduction*, *data display*, serta *conclusion verification*.

1. *Data Reduction* (Reduksi Data)

Reduksi data berarti merangkum, memilah hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang berarti, setelah itu dicari tema serta polanya. Dengan demikian informasi yang direduksi bisa membagikan cerminan yang lebih jelas, serta memudahkan peneliti buat melaksanakan pengumpulan informasi berikutnya, serta mencarinya apabila dibutuhkan.

Data yang di reduksi akan memberikan gambaran yang lebih spesifik dan mempermudah peneliti melakukan pengumpulan data selanjutnya serta mencari data tambahan jika diperlukan. Semakin lama peneliti berada di lapangan maka jumlah data akan semakin banyak, semakin kompleks dan rumit. Oleh karena itu, reduksi data perlu dilakukan sehingga data tidak bertumpuk agar tidak mempersulit analisis selanjutnya.

Reduksi informasi digunakan buat memilah informasi yang dikira benar cocok dengan penelitian yang diambil, menggolongkan informasi yang diperoleh peneliti pada dikala melaksanakan observasi pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Tangerang, sehingga peneliti bisa membagikan informasi yang benar serta bermutu yang setelah itu merumuskan permasalahan dalam penelitian menimpa strategi tindak lanjut layanan Aspirasi serta Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!).

2. *Data Display* (Penyajian Data)

Penyajian data diarahkan agar data hasil reduksi terorganisaikan, tersusun dalam pola hubungan sehingga makin mudah dipahami. Penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian naratif, bagan, hubungan antar kategori serta diagram alur. Penyajian data dalam bentuk tersebut mempermudah peneliti dalam memahami apa yang terjadi.

Pada langkah ini, peneliti berusaha menyusun data yang relevan sehingga informasi yang didapat disimpulkan dan memiliki makna tertentu untuk menjawab masalah penelitian. Penyajian data yang baik merupakan satu langkah penting menuju tercapainya analisis kualitatif yang valid dan handal. Dalam melakukan penyajian data tidak semata-mata mendeskripsikan secara naratif, akan

tetapi disertai proses yang terus menerus sampai penarikan kesimpulan. Langkah berikutnya dalam proses data kualitatif adalah menarik kesimpulan berdasarkan temuan dan melakukan verifikasi data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian informasi dapat disajikan dalam wujud penjelasan pendek, bagan, ikatan antar jenis, flowchart, serta sejenisnya.

3. *Conclusion Verification* (Penarikan Kesimpulan)

Penarikan kesimpulan ataupun verifikasi dicoba pada saat proses pengumpulan informasi berakhir, setelah itu dicoba verifikasi dengan metode memandang serta mempertanyakan kembali, sembari meninjau secara sepintas pada catatan lapangan buat mendapatkan uraian yang pas. Apabila kesimpulan yang dikemukakan pada sesi mula, didukung dengan bukti-bukti yang valid serta tidak berubah-ubah disaat riset kembali ke lapangan mengumpulkan informasi, hingga kesimpulan yang dikemukakan ialah kesimpulan yang kredibel ataupun bisa dipercaya.

3.4.2 Teknik Analisis Data

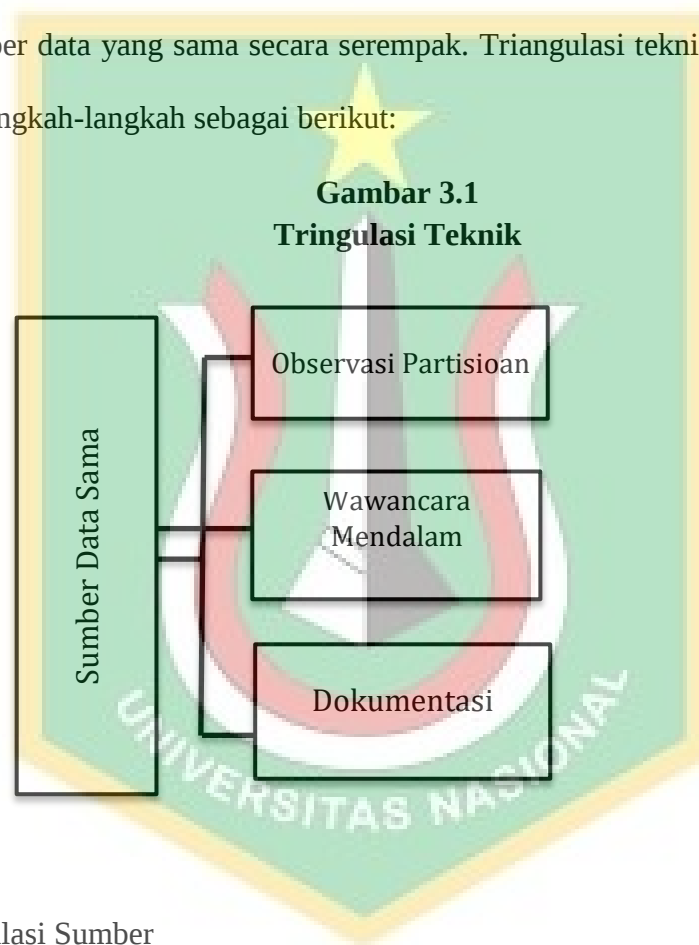
Pengolahan data dilakukan berdasarkan pada setiap perolehan data dari catatan lapangan, direduksi, dideskripsikan, dianalisis, kemudian ditafsirkan. Triangulasi diartikan sebagai sebuah teknik buat menguji keabsahan data atau crosscheck kepada narasumber lainnya terkait dengan validasi sebuah jawaban. Pengumpulan data yang bersifat menggabungkan data dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada.

Triangulasi dapat dibedakan menjadi dua macam yaitu triangulasi teknik dan triangulasi sumber. Pada penelitian ini, peneliti memakai triangulasi sumber, yang berarti peneliti mendapatkan data dari sumber yang berbeda-beda tetapi

dengan teknik yang sama. Peneliti melakukan wawancara dengan informan A, kemudian wawancara dengan informan B dengan item pertanyaan yang sama.

a. Triangulasi Teknik

Menurut Sugiyono, berarti peneliti menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda-beda untuk mendapatkan data dari sumber data yang sama. Peneliti memakai observasi partisipan, wawancara mendalam, serta dokumentasi buat sumber data yang sama secara serempak. Triangulasi teknik dapat ditempuh melalui langkah-langkah sebagai berikut:



b. Triangulasi Sumber

Menurut Sugiyono, triangulasi sumber berarti untuk mendapatkan data dari sumber yang berbeda-beda dengan teknik yang sama. Dalam hal ini penulis mencari informasi dan data menggunakan teknik wawancara melalui beberapa informan yang berbeda untuk mencari data lebih dalam sekaligus juga mencocokkan

data yang di dapat dari informan sebelumnya. Hal ini dapat digambarkan sebagai berikut:

Gambar 3.2
Triangulasi Sumber



3.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian

Lokasi penelitian di Disdukcapil Kabupaten Tangerang yang beralamat di Jl. H. Somawinata, Kadu Agung, Kec. Tigaraksa, Kabupaten Tangerang, Banten 15720, Telepon: 021-29867133, Website: tangerangkab.go.id, Email: disdukcapil@tangerangkab.go.id.

Tabel 3.2
Jadwal Penelitian

Kegiatan	Maret	April	Mei	Juni	Juli	Agustus
Awal Penelitian						
Seminar Proposal						
Bimbingan dan Revisi						
Persiapan Wawancara						
Penelitian						
Wawancara Informan						

Sumber: diolah oleh peneliti, 2022