

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Desain Penelitian

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Desain ini digunakan peneliti untuk mencari dan menganalisis secara sistematis melalui observasi yang dilakukan peneliti dilapangan di Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kota Bandung dan berdasarkan keadaan yang nyata. Penelitian dimaksudkan untuk memberikan gambaran mengenai Kualitas Pelayanan Sistem *e-PunTEN* serta mendeskripsikan sejumlah ksonsep yang berkenaan dengan masalah pembuatan Surat Keterangan Tinggal Sementara.

3.2. Teknik Penentuan Informan

Teknik penentuan informan yang digunakan oleh peneliti adalah teknik penentuan informan secara purposive. Teknik penentuan informan secara Purposive adalah teknik pengambilan contoh data dengan pertimbangan tertentu, dimana orang yang diwawancarai dianggap sebagai orang yang paling tahu tentang data yang kita butuhkan, sehingga dapat memudahkan peneliti mendapatkan informasi mengenai objek dari penelitian. Adapun Informan yang berasal dari aparatur dalam penelitian ini antarlain:

1. Seksi Inovasi Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kota Bandung, karena dianggap mengetahui betul kondisi serta masalah

yang ada pada pendaftaran penduduk serta dapat memberikan informasi yang dibutuhkan mengenai *e-PunTEN*

2. Seksi Pendataan Penduduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, karena dianggap memahami betul terhadap pendataan penduduk tidak permanen dan pelayanan pembuatan Surat Keterangan Tinggal Sementara.
3. Seksi Kependudukan pemberi pelayanan terhadap Masyarakat karena dianggap paham betul terhadap pelayanan pembuatan surat keterangan tinggal sementara yang diberikan kepada masyarakat, karena berhadapan langsung dengan masyarakat.

Informan yang kedua informan dari kalangan masyarakat sebanyak enam masyarakat, yaitu Masyarakat yang telah menggunakan sistem *e-PunTEN* dan melakukan pendaftaran dengan sistem *e-PunTEN* yang datang ke dinas kependudukan dan Pencatatan sipil Kota Bandung untuk melakukan penukaran berkas yang telah di upload dengan Surat Keterangan tinggal Sementara. Teknik Penentuan Informan yang di gunakan peneliti menggunakan metode *Accidental*, merupakan teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan yaitu informan yang datang ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung dan dianggap cocok sebagai informan.

3.3. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan salah satu hal yang mempengaruhi hasil penelitian. Kualitas pengumpulan data berkenaan dengan ketepatan cara-cara yang digunakan untuk mengumpulkan data. Pengumpulan data pada penelitian ini memiliki tujuan agar dapat mengumpulkan data-data yang valid pada penelitian.

Adapun metode pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

3.3.1. Studi Pustaka

Teknik pengumpulan data dengan studi pustaka, peneliti akan menganalisis beberapa data berupa referensi berdasarkan buku yang berkaitan dengan teori-teori yang menjadi acuan peneliti serta diktat perkuliahan, artikel, buku-buku dan dokumentasi lainnya untuk dikumpulkan sebagai bahan acuan yang dijadikan landasan dalam menyusun penelitian mengenai Kualitas Pelayanan Sistem *e-PunTEN* di Kota Bandung.

3.3.2. Studi Lapangan

Studi lapangan yaitu teknik pengumpulan data primer yang diperoleh melalui peninjauan lapangan, dengan beberapa teknik sebagai berikut:

1. Observasi

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan observasi non partisipan, yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengadakan pengamatan langsung ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung guna memperoleh gambaran yang tepat mengenai masalah dan hambatan yang dihadapi serta upaya perbaikan yang diperlukan, dengan catatan peneliti tidak ikut serta dalam proses kegiatan sehari-hari objek yang diteliti.

2. Wawancara

Wawancara merupakan cara memperoleh informasi melalui komunikasi percakapan yang dilakukan saling berhadapan langsung. Peneliti mewawancarai aparatur dan masyarakat yang berada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung, dengan cara melakukan tanya jawab kepada aparatur yang mengetahui dan memahami lebih jauh mengenai kualitas pelayanan tentang pembuatan Surat Keterangan Tinggal Sementara berada dan kepada masyarakat yang sudah melakukan pembuatan SKTS di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung

3. Dokumentasi

Dokumentasi yang peneliti lakukan yaitu pengumpulan data dari catatan-catatan tertulis, dari hasil tulisan-tulisan pada mata kuliah yang peneliti dapatkan, atau tentang berbagai peristiwa pada waktu yang lalu dalam permasalahan-permasalahan mengenai Kualitas Pelayanan Sistem *e-PunTEN* di Kota Bandung.

3.4. Uji Keabsahan data

Pengujian keabsahan data dilakukan pada tahap penyaringan data, dan apabila data yang diperoleh dirasa belum memadai maka peneliti akan melakukan observasi kembali dilapangan untuk melakukan pengumpulan dan penyaringan data data, hingga pada data yang diambil dan dipilih memiliki nilai validitas yang tinggi.

Uji keabsahan yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik triangulasi data, yaitu pengecekan data dari berbagai sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Sumber dalam triangulasi teknik ini adalah aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung dan Masyarakat Pendatang di Kota Bandung. Hasil data yang diperoleh seperti hasil wawancara lalu dilakukan pengecekan yang dilakukan peneliti melalui observasi, dan sumber dokumentasi yang berhubungan dengan penelitian.

3.5. Teknik Analisa Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisa deskriptif dengan pendekatan kualitatif sehingga memerlukan strategi penyelidikan yang naturalistik dan induktif dalam mendekati suatu suasana (*setting*) tanpa hipotesis-hipotesis yang telah ditentukan sebelumnya. Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini, sebagai berikut:

1. *Data Reduction* (reduksi data) Teknik analisis data pada bagian reduksi data ini setelah peneliti mendapatkan hasil wawancara dari narasumber, peneliti akan merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting mengenai Elektronik Pendaftaran Penduduk Tidak Permanen *e-PunTEN* serta mencari titik temu pembahasan masalah dalam penelitian, dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan dapat mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya dan mencarinya bila diperlukan.

2. *Data Display* (penyajian data) Setelah data direduksi, maka peneliti akan membuat penyajian data. Penyajian data peneliti melakukan susunan informasi mengenai penerapan pelayanan Elektronik Pendaftaran Penduduk Tidak Permanen e-PunTEN, kemudian peneliti melakukan penarikan sebuah kesimpulan dari informasi yang telah peneliti dapatkan dan mengubahnya serta menyusunnya kedalam bentuk uraian singkat dan bagan yang selanjutnya peneliti buat menjadi sebuah teks yang bersifat naratif.
3. *Conclusion Verification* (penarikan kesimpulan) Setelah adanya penyajian data, maka peneliti melakukan peninjauan kembali secara sepintas pada catatan lapangan yang bertujuan untuk dapat memahami Kualitas Pelayanan Sitem Elektronik Pendaftaran Penduduk Tidak Permanen *e-PunTEN* di Kota Bandung, agar dapat memperoleh kesimpulan dan pemahaman yang lebih cepat.

3.6. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penulis melaksanakan penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung, yang berlokasi di Jl. Ambon No.1, Citarum, Bandung Wetan, Kota Bandung, Jawa Barat 40115. Adapun jadwal penelitian ini sebagai berikut

Tabel 3.1
Jadwal Kegiatan Penelitian

No	Kegiatan	Tahun 2019					
		Maret	April	Mei	Juni	Juli	Agustus
1	Konsolidasi Skripsi						
2	Pengajuan Judul						
3	Penyusunan UP						
4	Seminar UP						
5	Revisi UP						
6	Persiapan Penelitian						
7	Pengumpulan Data						
8	Pengolahan Data						
9	Analisis Data						
10	Bimbingan Skripsi						
11	Penyusunan Skripsi						
12	Sidang Skripsi						