

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Penelitian diperlukan sebuah perencanaan agar penelitian yang kita teliti dapat berjalan dengan lancar, baik, efektif, sistematis dan sesuai dengan yang kita harapkan. Dalam melakukan penelitian, peneliti merencanakan terlebih dahulu dalam hal pemilihan data yang diambil dari berbagai sumber, lalu mengumpulkan data-data tersebut dan menyaring data yang dianggap penting, kemudian menganalisis data yang telah dikumpulkan untuk dijadikan sebagai data untuk penelitian.

Desain penelitian yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan secara kualitatif yaitu dengan cara menggambarkan dan menganalisa data-data yang didapatkan dengan cara mengumpulkannya berdasarkan keadaan yang nyata atau apa yang dikatakan menurut sumber yang menurut peneliti kredibel. Penelitian dimaksudkan untuk memberi gambaran secara langsung tentang Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) di Kecamatan Solokan Jeruk Kabupaten Bandung, serta mendeskripsikan sejumlah konsep yang berkenaan dengan masalah Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang berapa di kecamatan Solokan Jeruk Kabupaten Bandung.

Peneliti menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yang mana bertujuan untuk melakukan penafsiran terhadap fenomena sosial yang terjadi dimasyarakat dengan memusatkan perhatian pada masalah, dan dapat memahami dalam menggali informasi dari narasumber dengan cara wawancara kepada aparatur yang bersangkutan, lalu peneliti berusaha mendeskripsikan tentang Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) di Kematan Solokan Jeruk Kabupaten Bandung dan peneliti juga mengumpulkan data-data dari hasil observasi yang peneliti lihat langsung dilapangan dan pengumpulan data-data tersebut.

3.2 Informan Penelitian

Teknik penentuan informan pada penelitian ini didasarkan atas pihak-pihak yang menguasai masalah, memiliki data, dan bersedia memberikan data, disamping itu teknik penentuan ini didasarkan kepada kriteria tujuan dan pemanfaatannya. Teknik penentuan informan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Teknik Purposive yaitu sejumlah informan yang ditentukan berdasarkan pertimbangan sesuai dengan objek penelitian yaitu Aparatur yang bersangkutan yang mengenai Pembuatan KTP-el, sebagai berikut:

1. Sekcam Solokan Jeruk, Alasan karena mengetahui bagaimana proses pelayanan KTP-el maka dari itu peneliti membutuhkan data informasi mengenai Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el).
2. Operator Pelayanan KTP-el, Alasan karena peneliti ingin mengetahui bagaimana proses Perekaman dan pengisian data Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el).

3. Kasi Pemerintahan. Alasan karena mengetahui bagaimana pelayanan dan proses Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) di Kecamatan Solokan Jeruk
4. Masyarakat yang telah membuat KTP-el, alasannya karena peneliti tidak mentukan informan secara individu, sebagai pengguna layanan di Kecamatan Solokan Jeruk dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) ingin mengetahui bagaimana tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan yang di berikan.

Selain teknik *purposive*, teknik *accidental* digunakan dalam penelitian ini, teknik *accidental* Peneliti melakukan wawancara kepada masyarakat di Kecamatan Solokan Jeruk, dengan secara kebetulan bertemu dengan peneliti untuk digunakan sebagai sumber data. Teknik *purposive* dan teknik *accidental* yang akan digunakan peneliti dalam mencari informan-informan terkait kualitas pelayanan di Kecamatan Solokan Jeruk Kabupaten Bandung.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini memiliki tujuan agar dapat mengajari data-data yang valid pada penelitian. Pada penelitian kali ini peneliti menggunakan metode penelitian sebagai berikut :

3.3.1 Studi Pustaka

Studi pustaka merupakan metode pengumpulan data dengan cara mengadakan tinjauan terhadap beberapa literatur, baik berupa buku, jurnal, koran, ataupun artikelyang berhubungan dengan Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik yang berapa di Kota Bandung. Maksud dari studi

pustaka ini adalah agar peneliti mempunyai konsep yang jelas sebagai pegangan teori, cara mencari dan menghimpun data serta mempelajari buku-buku yang berkaitan dengan Kualitas Pelayanan.

3.3.2 Studi Lapangan

Studi lapangan adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti yang diperoleh melalui pengamatan di lapangan, dengan beberapa teknik sebagai berikut :

1. Observasi

Observasi adalah suatu proses pengamatan dan pencatatan secara sistematis, logis, objektif dan rasional mengenai berbagai fenomena, baik dalam situasi yang sebenarnya maupun dalam situasi buatan untuk mencapai tujuan tertentu. Observasi merupakan salah satu dari beberapa teknik pengumpulan data dengan proses pengamatan secara teliti dan pencatatan secara sistematis, serta dapat dikontrol keadaannya dan kesahihannya. Teknik pengumpulan data dengan cara observasi biasanya digunakan bila penelitian berkenaan dengan proses kerja, perilaku manusia, gejala-gejala alam dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar. Pada penelitian ini, peneliti melakukan pengamatan secara langsung terhadap objek yang akan diteliti guna untuk mengumpulkan data yang nantinya digunakan untuk mengkaji mengenai Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) di Kecamatan Solokan Jeruk Kabupaten Bandung.

2. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti dengan cara bertanya langsung kepada narasumber/informan yang bersangkutan. Wawancara yang digunakan oleh peneliti adalah wawancara mendalam untuk menemukan data atau informasi yang dibutuhkan oleh peneliti dalam penelitiannya. Pada teknik pengumpulan data ini peneliti hanya melakukan wawancara tidak berstruktur, dimana hanya mengumpulkan data-data yang merupakan inti dari permasalahan yang ditanyakan. Adapun alat dan bahan yang digunakan untuk mewawancarai informan adalah buku catatan, dan *handphone*.

3. Dokumentasi

Dokumentasi disini peneliti melakukan penelusuran terhadap beberapa dokumen terkait dan bentuk foto dengan penelitian yaitu Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el).

3.4 Uji Keabsahan Data

Uji keabsahan data pada penelitian ini menggunakan teknik triangulasi, triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Adapun jenis-jenis triangulasi yang digunakan adalah sebagai berikut :

1. Triangulasi Sumber

Menguji kredibilitas data dengan cara membandingkan dan mengecek data atau informasi yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Data tersebut

dibandingkan antara hasil pengamatan dengan data hasil dari wawancara dengan beberapa narasumber. Data tersebut kemudian dideskripsikan dan dikategorikan oleh peneliti sesuai dari sumber tersebut, kemudian peneliti akan memilah data yang sama dan data yang berbeda untuk dianalisa lebih lanjut, yang mana merupakan data-data mengenai Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) di Kecamatan Solokan Jeruk Kabupaten Bandung.

2. Triangulasi Teknik

Pengujian ini dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda, misalnya dengan melakukan observasi, wawancara, atau dokumentasi. Apabila terdapat hasil yang berbeda maka peneliti melakukan konfirmasi kepada sumber data guna memperoleh data yang dianggap benar, yaitu peneliti melakukan konfirmasi dengan cara melakukan wawancara kepada informan untuk memperoleh data yang valid mengenai Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) di Kecamatan Solokan Jeruk Kabupaten Bandung.

3. Triangulasi Waktu

Narasumber yang ditemui pada pertemuan awal dapat memberikan informasi yang berbeda pada pertemuan selanjutnya. Oleh karena itu, perlu dilakukan pengecekan berulang-ulang agar ditemukan kepastian data yang lebih kredibel, yaitu di mana peneliti melakukan pengecekan kembali mengenai data-data yang diperoleh terkait Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) di Kecamatan Solokan Jeruk Kabupaten Bandung.

3.5 Teknik Analisa Data

Sesuai dengan metode yang digunakan dalam penelitian ini maka teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisa deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Analisa yang dilakukan dalam pengembangan teori berdasarkan data yang digunakan dalam penelitian yang diperoleh dari hasil pengumpulan data dalam pelaksanaan penelitian ini. Adapun teknik analisis data yang peneliti gunakan sebagai berikut :

1. Reduksi Data

Teknik analisis data pada bagian reduksi data ini setelah peneliti mendapatkan hasil wawancara dari narasumber yang bersangkutan, maka peneliti akan merangkum, memilah dan memilih hal-hal penting dalam wawancara, memfokuskan kepada hal yang faktual mengenai Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) di Kecamatan Solokan Jeruk Kabupaten Bandung, serta mencari titik temu pembahasan masalah dalam penelitian ini, dengan demikian data yang didapat akan memberikan gambaran yang lebih jelas kepada peneliti dan dapat mempermudah penelitian untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya dan mencarinya bila diperlukan.

2. Penyajian Data

Setelah selesai mereduksi data, maka peneliti akan membuat penyajian data. Penyajian data peneliti dengan cara menyaring data-data yang dianggap penting tentang kebijakan pemerintah dan selanjutnya diolah lebih sistematis. Data-data tersebut hasil dari proses observasi di lapangan serta wawancara dengan para informan yang telah ditentukan sebelumnya mengenai Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) di Kecamatan Solokan Jeruk Kabupaten Bandung, selanjutnya peneliti menarik sebuah kesimpulan dari informasi yang telah peneliti dapatkan dan menyusunnya kedalam uraian yang singkat dan padat dengan bentuk bagan yang selanjutnya peneliti buat menjadi sebuah teks atau tulisan yang bersifat naratif.

3. Penarikan Kesimpulan

Setelah melakukan penyajian data, tahap selanjutnya peneliti melakukan peninjauan kembali secara sepintas dari data-data yang telah dikumpulkan yang bertujuan untuk dapat dipahami. Peneliti menggunakan analisis ini supaya dapat mengklarifikasi secara efektif dan efisien mengenai data-data yang terkumpul, sehingga siap untuk diinterpretasikan. Disamping itu, data yang didapatkan lebih lengkap, lebih mendalam dan kredibel serta bermakna, sehingga tujuan penelitian dapat tercapai.

3.6 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi pada penelitian ini terletak di Jl. Raya Majalaya-Rancaekek, Solokanjeruk, Kab.Bandung, Bandung, Jawa Barat 40376, Indonesia, Nomor Telepon (022) 5950668.

Tabel 3.1
Waktu Penelitian

No	Kegiatan	2019						
		Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Ags
1	Pengajuan Judul							
2	Penyusunan UP							
3	Seminar UP							
4	Persiapan Penelitian							
5	Pengumpulan Data							
6	Pengolahan Data							
7	Analisis Data							
8	Bimbingan Skripsi							
9	Penyusunan Skripsi							
10	Sidang Skripsi							

