BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian

Metode Penelitian berguna dalam menyusun langkah-langkah yang akan ditetapkan guna melakukan pengkajian terhadap masalah-masalah dengan tujuan untuk menentukan jawaban atau cara pemecahan masalah berdasarkan pengelolaan data yang telah terhimpun.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif, tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan permasalahan-permasalahan di Kecamatan Rongga Kabupaten Bandung Barat dalam menyelesaikan permasalahan kualitas pelayanan pembuatan KTP elektronik. Untuk mengkaji bagaimana kualitas pelayanan pembuatan KTP elektronik yang diberikan oleh aparatur Kecamatan Rongga Kabupaten Bandung Barat kepada seluruh masyarakat dan demi sebuah keseimbangan penelitian, maka peneliti tidak hanya akan mengumpulkan data dari aparatur Kecamatan Rongga saja, tetapi peneliti sudah tentu akan mencari data dari beberapa masyarakat yang dilayani.

3.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan suatu persyaratan dalam melakukan pengumpulan data yang berguna untuk menganalisis suatu objek yang diteliti dalam suatu skripsi, sesuai dengan objek penelitian disini yaitu kualitas pelayanan aparatur dalam pembuatan KTP elektronik maka peneliti melakukan metode pengumpulan data sebagai berikut:

3.2.1 Studi Pustaka

Studi Pustaka yang peneliti lakukan dalam Usulan Penelitian ini yaitu dengan cara membaca buku-buku yang memiliki muatan mengenai kualitas pelayanan, yang bertujuan untuk mendapatkan informasi mengenai penyelesaian masalah yang sedang diteliti.

3.2.2 Studi Lapangan

Studi Lapangan yaitu suatu teknik pengamatan dan pencarian data secara langsung ke lapangan atau lokasi yang menjadi objek penelitian, dengan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Observasi, pengumpulan data dengan mengamati secar langsung keadaan instansi dengan segala aspek kegiatan yang berhubungan dengan penelitian. Observasi dilakukan oleh peneliti tentang kualitas pelayanan aparatur dalam pembuatan KTP elektronik di Kecamatan Rongga Kabupaten Bandung Barat. Dengan cara ini peneliti ingin mengetahui kebenaran pandangan tentang masalah yang diteliti dalam hubungannya dengan kenyataan. Disamping itu juga memperoleh gambaran jelas mengenai masalah dan mungkin petunjuk-petunjuk tentang cara memecahkannya.
2. Wawancara, peneliti melakukan komunikasi langsung melalui tatap muka dan tanya jawab antara peneliti dengan aparatur Kecamatan Rongga dan juga antara peneliti dan masyarakat.

3. Dokumentasi, yaitu metode pengumpulan data dari catatan-catatan tertulis, serta berupa data asli dengan foto-foto yang diambil oleh peneliti di lokasi penelitian yang berkaitan dengan kualitas pelayanan di Kecamatan Rongga.

3.3 Teknik Penentuan informan

Teknik penentuan informan, peneliti memilih teknik dengan cara teknik *Purposive* yaitu teknik yang mengambil sample sumber data, yang telah peneliti tentukan sebelumnya baik yang terstruktur maupun yang tidak terstruktur, peneliti memilih metode *Purposive* objek penelitian yang peneliti teliti dan berdasarkan keterkaitan informan tersebut dengan penelitian. Informan dalam penelitian ini terdiri dari informan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan aparatur dalam pembuatan KTP elektronik pada Kecamatan Rongga Kabupaten Bandung Barat, antara lain:

1. Camat Kecamatan Rongga bapak Achmad Suherman, S.os, S.si yang mempunyai tugas pokok melaksanakan urusan pemerintahan, yang dilimpahkan oleh Bupati dan mengkoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di tingkat kecamatan, serta memantau kinerja para aparaturnya dalam pembuatan KTP elektronik di Kecamatan Rongga Kabupaten Bandung Barat.
2. Sub bagian umum dan kepegawaian bapak Ahmad Priatna. St sebagai bidang yang melaksanakan program-program pemberdayaan masyarakat khususnya dalam memberikan pelayanan kepada

masyarakat terkait pembuatan KTP elektronik di Kecamatan Rongga Kabupaten Bandung Barat.

3. Beberapa masyarakat Kecamatan Rongga yang terkait melakukan pembuatan KTP elektronik di Kecamatan Rongga Kabupaten Bandung Barat, ialah bapak Rian, bapak Heru dan ibu Astri.

Selain teknik *purposive*, teknik *accidental* digunakan dalam penelitian ini, teknik *accidental* Peneliti melakukan wawancara kepada masyarakat di Kecamatan Rongga, 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 Rongga Kabupaten Bandung Barat.

3.4 Teknik Analisa Data

Peneliti dalam teknik analisa data mengunakan analisa kualitatif, yang dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus, aktifitas yang peneliti lakukan yakni:

1. *Data Reduction* (reduksi data) peneliti melakukan analisa dengan memfokuskan kualitas pelayanan dalam pembuatan KTP elektronik pada Kecamatan Rongga dalam masalah kualitas pelayanan, dari mulai pelayana sampai dengan hasil pelayanan yang diberikan aparatur Kecamatan Rongga.
2. *Data Display* (penyajian data), disini peneliti mengumpulkan beberapa informasi mengenai kualitas pelayanan pembuatan KTP elektronik

dikaitkan dengan teori yang peneliti gunakan dalam masalah kualitas pelayanan, selanjutnya peneliti menarik sebuah kesimpulan dari informasi yang telah peneliti dapatkan.

3. *Conclusion Verivication* (penarikan kesimpulan) disini peneliti melakukan peninjauan kembali secara sepintas pada catatan lapangan, yang bertujuan untuk dapat memahami kualitas pelayanan dalam pembuatan KTP elektronik pada Kecamatan Rongga dalam menyelesaikan permasalahan terkait kualitas pelayanan agar dapat memperoleh kesimpulan dan pemahaman yang lebih cepat.

3.5 Keabsahan Data

Penelitian ini, setiap hal temuan harus dicek keabsahannya supaya dapat dipertanggung jawabkan kebenarannya dan dapat dibuktikan keabsahannya. Mengecek keabsahan data ini, teknik yang digunakan peneliti adalah triagulasi. Adapun teknik triagulasi yang digunakan peneliti dalam penelitian ini yaitu :

Triagulasi dengan sumber berarti membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif terkait kualitas pelayanan pembuatan KTP elektronik pada Kecamatan Rongga Kabupaten Bandung Barat.

Triagulasi berarti cara terbaik untuk menghilangkan perbedaan-perbedaan kontstruksi kenyataan yang ada dalam konteks suatu studi mengumpulkan data tentang berbagai kejadian dan hubungan dari berbagai pandangan. Kata lain bahwa dengan triagulasi, peneliti dapat mengecek temuannya dengan jalan

membandingkannya dengan berbagai sumber dan metode, untuk itu maka peneliti dapat melakukannya dengan jalan.

1. Mengajukan berbagai macam variasi pertanyaan.
2. Mengeceknya dengan berbagai sumber.
3. Memanfaatkan berbagai metode agar pengecekan kepercayaan data dapat dilakukan.

3.6 Lokasi dan Jadwal Penelitian

Lokasi penelitian ini adalah Kecamatan Rongga, yang beralamat di Jalan Raya Bojong No.01 Kabupaten Bandung Barat kode pos 40566, berikut tabel penelitian yang menjadi pedoman bagi peneliti tersebut:

Tabel 3.1
Jadwal Penelitian

Kegiatan	Waktu	2015				2016	
		Sep	Okt	Nov	Des	Jan	Feb
Tahap Awal							
1. Observasi Awal							
2. Penyusunan dan bimbingan BAB I,II,III							
3. Seminar Usulan Penelitian							
4. Revisi Usulan Penelitian							
Tahap Pelaksaan							
1. Observasi Lapangan							
2. Wawancara							
Tahap Akhir							
1. Penyusunan dan bimbingan Bab IV,V.							
2. Sidang Skripsi							