BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Suatu penelitian diperlukan perencanaan dalam penelitian, agar penelitian yang dilakukan dapat berjalan dengan baik, sistematis, serta efektif. Desain penelitian merupakan semua proses penelitian yang dilakukan oleh peneliti dalam melaksanakan penelitian, mulai dari perencanaan pelaksanaan penelitian dengan cara memilih data, mengumpulkan data, dan menganalisis data yang diteliti pada waktu tertentu.

Desain penelitian yang digunakan peneliti adalah pendekatan kualitatif yaitu menggambarkan dan menganalisa data yang dilakukan dengan cara mengumpulkan data berdasarkan keadaan yang nyata. Penelitian dimaksudkan untuk memberi gambaran tentang kualitas pelayanan prima aparatur Kecamatan Cabangbungin Kabupaten Bekasi tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) dengan fokus penelitian mengenai pelayanan KTP-el, KK, dan Akta Kelahiran, serta mendeskripsikan sejumlah konsep yang berkenaan dengan masalah pembuatan KTP-el, KK, dan Akta Kelahiran.

Penelitian kualitatif merupakan suatu metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

3.2 Teknik Penentuan Informan

Penentuan informan dalam penelitian ini didasarkan atas pihak-pihak yang menguasai masalah, memiliki data, dan bersedia memberikan data, disamping itu penentuannya pun didasarkan atas kriteria tujuan dan manfaatnya. Penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive* untuk aparatur Kecamatan Cabangbungin Kabupaten Bekasi. Adapun informan yang berasal dari aparatur dalam penelitian ini antara lain :

1. Kepala Sub bagian umum Kecamatan Cabangbungin Kabupaten Bekasi, karena dianggap mengetahui betul kondisi serta masalah yang ada pada Kecamatan Cabangbungin dalam pendaftaran penduduk serta dapat memberikan informasi yang dibutuhkan mengenai Pembuatan KTP-el KK dan Akta Kelahiran.
2. Aparatur Kecamatan yaitu Kepala Seksi pelayanan umum Kecamatan Cabangbungin Kabupaten Bekasi, karena dianggap memahami betul pelayanan pembuatan KTP-el, KK, dan Akta Kelahiran yang diberikan kepada masyarakat, karena berhadapan langsung dengan masyarakat.
3. Operator Perekaman Kecamatan Cabangbungin Kabupaten Bekasi, karena dianggap mengetahui pelayanan perekaman yang ada pada Kecamatan Cabangbngin yang diberikan kepada masyarakat.

Teknik Penentuan Informan yang kedua dalam penelitian ini dengan menggunakan metode *Accidental*, merupakan teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan yaitu informan yang datang ke kantor Kecamatan

Cabangbngin Kabupaten Bekasi dan dianggap cocok sebagai informan. Adapun masyarakat yang dijadikan sebagai informan yaitu Masyarakat Kecamatan Cabangbungin yang sedang mengambil dan membuat KTP-el, KK dan Akta Kelahiran di Kecamatan Cabangbungin Kabupaten Bekasi, dengan melakukan wawancara setelah masyarakat melakukan pelayanan dan menerima hasil KTP-el, KK dan Akta Kelahiran, yang berjumlah 5 (lima) orang.

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 pelayanan KTP-el di Kecamatan Cabangbungin Kabupaten Bekasi.

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 Kecamatan Cabangbungin Kabupaten Bekasi 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 yang berada di Kecamatan Cabangbungin Kabupaten Bekasi dan masyarakat yang sedang berada di kantor Kecamatan Cabangbungin Kabupaten Bekasi , dengan cara melakukan tanya jawab kepada aparatur yang mengetahui dan memahami lebih jauh mengenai kualitas pelayanan prima Kecamatan Cabangbungin Kabupaten Bekasi tentang pembuatan KTP-el, KK, dan Akta Kelahiran.

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 pelayanan Paten pada pembuatan KTP-el, KK dan Akta Kelahiran di Kecamatan Cabangbungin Kabupaten Bekasi.

3.4 Uji Keabsahan Data

Data penelitian yang diperoleh tidak dapat langsung digunakan, melainkan data tersebut harus melalui pengecekan keabsahan data terlebih dahulu. Hal ini bertujuan agar data yang diperoleh benar-benar valid dan reliabel, sehingga nantinya penelitian yang dilakukan dapat dipertanggungjawabkan sebagaimana mestinya. Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi beberapa macam uji, salah satu diantaranya adalah uji kredibilitas data. Uji ini berkenaan dengan derajat akurasi desain penelitian dengan hasil yang dicapai. Dengan kata lain uji kredibilitas data dilakukan untuk melihat apakah desain penelitian yang dilakukan dapat mencapai tujuan penelitian sesuai dengan apa yang diharapkan.

Uji kredibilitas data atau uji kepercayaan terhadapa data penelitian dapat dilakukan dengan beragam cara. Cara-cara tersebut antara lain perpanjangan pengamatan, ketekunan pengamatan, triangulasi, diskusi dengan teman sejawat, kecukupan referensial, analisis kasus negatif, serta member check. Penelitian ini digunakan teknik triangulasi dalam menguji keabsahan data yang diperoleh. *Triangulation is qualitative crossvalidation. It assesses the sufficiency of the data according to the convergence of multiple data sources or multiple data collection procedure.* Triangulasi dalam pengujian kredibilitas diartikan sebagai pengecakan

data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu. Dengan demikian terdapat tiga macam jenis triangulasi, yaitu triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data, serta triangulasi waktu. Pengujian kredibilitas data dalam penelitian ini menggunakan triangulasi teknik pengumpulan data. Triangulasi teknik pengumpulan data dilakukan untuk menguji kredibilitas data dengan cara mengecek data kepada sumber data yang sama namun dengan teknik yang berbeda.

Pengecekan triangulasi teknik ini agar mengetahui kebenaran data tentang pelayanan Paten pada pembuatan KTP-el, KK dan Akta Kelahiran di Kecamatan Cabangbungin Kabupaten Bekasi dengan menggunakan banyak teknik seperti wawancara, observasi dan lain-lain. Pengecekan tersebut dilakukan kepada narasumber yang dianggap kompeten, dalam hal pelayanan KTP-el, KK dan Akta Kelahiran di Kecamaatan Cabangbungin Kabupaten Bekasi.

3.5 Teknik Analisa Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisa deskriptif dengan pendekatan kualitatif sehingga memerlukan strategi penyelidikan yang naturalistis 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 pelayanan Paten pada pelayanan KTP-el, KK, dan Akta Kelahiran di Kecamatan Cabangbungin Kabupaten Bekasi, 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 Paten pada pelayanan KTP-el, KK dan Akta Kelahiran di Kecamatan Cabangbungin Kabupaten Bekasi, kemudian peneliti melakukan penarikan sebuah kesimpulan dari informasi yang telah peneliti dapatkan dan mengubahnya serta menyusunya kedalam bentuk uraian singkat dan bagan yang selanjutnya peneliti buat menjadi sebuah teks yang bersifat naratif.
3. *Conclution Verification* (penarikan kesimpulan) Setelah adanya penyajian data, maka peneliti melakukan peninjauan kembali secara sepintas pada catatan lapangan yang bertujuan untuk dapat memahami kualitas pelayanan pelayanan Paten pada pelayanan KTP-el, KK dan Akta Kelahiran di Kecamatan Cabangbungin Kabupaten Bekasi agar dapat memperoleh kesimpulan dan pemahaman yang lebih cepat.

3.6 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penulis melaksanakan penelitian di Kecamatan Cabangbungin, yang berlokasi di Jalan Tapakserang RT/RW 06/03 Desa Lenggahjaya, Kecamatan Cabangbungin, Kabupaten Bekasi (17720). Adapun jadwal penelitian ini sebagai berikut

Tabel 3.1
Jadwal Kegiatan Penelitian

No	Kegiatan	Tahun 2017					
		Maret	April	Mei	Juni	Juli	Agustus
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						