BAB III
METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Penelitian ini memerlukan suatu perencanaan dalam penelitian ,agar suatu penelitian dapat berjalan dengan baik seperti sistematik dan efektif . Desain penelitian adalah suatu proses yang dapat dilakukan oleh peneliti dalam melakukan penelitian , mulai dari rencana penelitian hingga memilih data kemudian mengumpulkan data dan menganalisis data yang diteliti sesuai dengan waktu yang ditentukan.

Desain penelitian yang digunakan peneliti mengunakan pendekataan kualitatif yaitu mengambarkan suatu penelitian dan menganalisa data yang dilaksanakan dengan cara mengumpulkan data yang sesuai dengan keadaan yang ada dilapangan . Peneliti bermaksud memberi gambaran terkait kualitas pelayanan penerbitan Kartu Keluarga di Kecamatan Ngamprah Kabupaten Bandung Barat, serta mendeskripsikan sejumlah konsep yang berkaitan dengan masalah penerbitan Kartu Keluarga di Kecamatan Ngamprah.

Penelitian kualitatif merupakan suatu motode penelitian yang berdasarkan pada kondisi yang alamiah serta peneliti sebagai instrumen kunci dari hasil penelitian kualitatif lebih bermakna sebagai proses penalaran yang membentuk kesimpulan.

3.2 Teknik Penentuan Informan

Penentuan informan dalam penelitian ini didasarkan atas pihak-pihak yang menguasai masalah terkait penelitian ini, serta memiliki data, dan bersedia untuk memberikan data, serta penentuannya didasarkan pada kriteria tujuan serta manfaat.

Penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik *Purposive* untuk aparatur Kecamatan Ngamprah Kabupaten Bandung Barat .Adapun informan yang berasal berasal dari kalangan aparatur yaitu mereka yang memeberikan pelayanan penerbitan Kartu Keluarga di Kecamatan Ngamprah Kabupaten Bandung Barat yang terdiri dari :

a. Seksi Pendataan Penduduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat , Alasan peneliti memilih narasumber tersebut dikarenakan beliau adalah sebagai orang yang paham dimana segala urusan terkait pembuatan dan penerbitan Kartu Keluarga di Kabupaten Bandung Barat.
b. Kasi Tata Pemerintah Kecamatan Ngamprah ,alasan peneliti memilih narasumber tersebut adalah pihak yang paham terhadap semua mengenai penerbitan kartu keluarga sampai mebubuhkan paraf pada lembar kartu keluarga sebelum pendatanganan oleh kepala dinas.
c. Operator di Kecamatan yang bertugas sebagai petugas regitrasi dan perekaman di Kecamatan Ngamprah, alasan penulis memilih narasumber karena pihak aparatur yang melaksanakan setiap pelayanan yang diberikan

kepada masyarakat yang melakukan pendataan data yang masuk ke kecamatan .

d. Pihak Staf di kecamatan yang bertugas pada pendaftaran yang ingin membuat kartu keluarga, alasan peneliti memilih narasumber karena pihak aparatur mengetahui jumlah yang membuat kartu keluarga pada setiap harinya.

Teknik Penentuan Informan yang kedua dalam penelitian ini dengan menggunakan metode *Accidental,* merupakan suatu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan yaitu informan yang datang ke kantor Kecamatan Ngamprah dengan kebutuhan sebagai informan masyarakat yang dijadikan sebagai informan yaitu Masyarakat Kecamatan Ngamprah yang sedang mengambil atau membuat Kartu Keluarga di Kecamatan Ngamprah Kabupaten Bandung Barat,yang berjumlah 10 (Sepuluh) 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

Pengumpulan data dengan studi pustaka, peneliti 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 Kualitas Pelayanan Penerbitan Kartu Keluarga di Kecamatan Ngamprah Kabupaten Bandung Barat.

3.3.2 Studi Lapangan

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

3.3.2.1 Observasi

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan observasi non partisipan, yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengadakan pengamatan langsung pada Kecamatan Ngamprah Kabupaten Bandung Barat yang menjadi salah satu tempat dimana penerbitan Kartu Keluarga dilaksanakanya . 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.

3.3.2.2 Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, Peneliti juga ingin mengetahui hal-hal dari informan yang lebih mendalam. Peneliti menggunakan wawancara tak berstruktur karena peneliti hanya mengumpulkan data yang berupa garis-garis besar permasalahan yang

ditanyakan. Alat yang digunakan untuk mewawancarai informan seperti recorder hp dan buku catatan serta kamera.

3.3.2.3 Dokumentasi

Dokumentasi yang peneliti lakukan yakni 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 publik di Kecamatan Ngamprah Kabupaten Bandung Barat yang menjadi awal pengumpulan informasi melalui internet pada penelitian ini, di mana masing-masing sampel sudah memiliki dokumentasi data yang terbuka pada halaman website Kecamatan Ngamprah Kabupaten Bandung Barat .

Jadi sebelum melakukan penelitian ke lapangan sebelumnya peneliti sudah dapat memperoleh berbagai informasi menyangkut data yang berhubungan dengan pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Ngamprah Kabupaten Bandung Barat yang mengenai Kualitas Pelayanan Penerbitan Kartu Keluarga.

3.4 Uji Keabsahan Data

Setelah data penelitian diperoleh data tersebut tidak dapat langsung digunakan. 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 pengecekan 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 Kualitas Pelayanan Penerbitan Kartu Keluarga di Kecamatan Ngamprah Kabupaten Bandung Barat dengan menggunakan banyak teknik seperti wawancara, observasi dan lain-lain.

Pengecekan tersebut dilakukan kepada narasumber yang dianggap kompeten, dalam hal mengenai Kualitas pelayanan Penerbitan Kartu Keluarga Kecamatan Ngamprah Kabupaten Bandung Barat.

3.5 Teknik Analisa Data

Teknik analisa data yang peneliti ambil adalah penelitian kualitatif yang merupakan proses menganalisa data dalam penelitian ini . Dengan tahapan:

1. Peneliti mendapatkan data langsung dari subjek melalui wawancara mendalam tentang Kualitas Pelayanan Penerbitan Kartu Keluarga di Kecamatan Ngamprah Kabupaten Bandung Barat.
2. Peneliti menyusun sebuah kerangka awal analisa sebagai acuan dan pedoman kemudian peneliti kembali membaca transkip wawancara terhadap aparatur yang melayani dalam Pelayanan Penerbitan Kartu Keluarga di Kecamatan Ngamprah Kabupaten Bandung Barat , dan melakukan perangkaian kata-kata untuk dijadikan bahan usulan penelitian melakukan pemilihan data yang relevan dengan pokok pembicaraan terhadap Aparatur di Kecamatan tentang Kualitas Pelayanan Penerbitan Kartu Keluarga di Kecamatan Ngamprah Kabupaten Bandung Barat .
3. Menulis kembali hasil penelitian penulisan data yang di dapat di Kantor Kecamatan Ngamprah Kabupaten Bandung Barat dalam Kualitas Pelayanan Penerbitan Kartu Keluarga terhadap masyarakat ,data-data yang telah berhasil dikumpulkan merupakan suatu hal yang membantu

peneliti untuk memeriksa kembali apakah kesimpulan yang dibuat telah selesai.

3.6 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian dilaksanakan di Kantor Kecamatan Ngamprah yang beralamat di Jln.Ngamparah No.49, Desa Ngamprah Kecamatan Ngamprah Kabupaten Bandung Barat Jawa Barat 40552 , dengan nomor telepon (022) 86814505. Adapun waktu pelaksanaan penelitian sebagai berikut :

Tabel 3.4
Waktu Penelitian

No	Kegiatan	2017/2018					
		Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Agu
1	Studi Awal						
2	Observasi Awal						
3	Bimbingan UP						
4	Seminar UP						
5	Pengumpulan						
6	Penyusunan Skripsi						
7	Sidang Skripsi						