

III. METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Menurut Moleong (2005:6) penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subyek penelitian misalnya, perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dll., secara holistic, dan dengan cara deskriptif dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah.

Bogdan dan Taylor dalam Moleong (2005:4) mendefinisikan metodologi kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang, dan perilaku yang dapat diamati.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif. Menurut Moleong (2005:11), data yang dikumpulkan adalah berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka. Semua yang dikumpulkan berkemungkinan menjadi kunci terhadap apa yang sudah diteliti. Laporan penelitian akan berisi kutipan-kutipan data untuk memberi gambaran penyajian laporan tersebut. Data tersebut berasal

dari naskah wawancara, catatan lapangan, foto, *videotape*, dokumen pribadi, catatan atau memo, dan dokumen resmi lainnya.

Jenis dan pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini seperti yang telah dipaparkan di atas bermaksud untuk melihat, mengetahui, menggambarkan, dan menganalisis fenomena tertentu sesuai dengan kenyataan yang terjadi. Dalam penelitian ini diharapkan agar peneliti dapat mengungkapkan peristiwa riil yang terjadi di lapangan sesuai dengan data dan fakta yang diperoleh terkait dengan pengembangan organisasi pada program pembuatan KTP gratis dengan SIAK di Kota Metro tahun 2008.

B. Fokus Penelitian

Batasan masalah dalam penelitian kualitatif disebut dengan fokus, yang berisi pokok masalah yang masih bersifat umum. Dalam mempertajam penelitian, peneliti kualitatif menetapkan fokus, Spradley dalam Sugiyono (2009:208) menyatakan bahwa "*A focused refer to a single cultural domain or a few related domains*" maksudnya adalah bahwa, fokus itu merupakan domain tunggal atau beberapa domain yang terkait dari situasi sosial.

Fokus yang sebenarnya dalam penelitian kualitatif diperoleh setelah peneliti melakukan *grand tour observation* atau *grand tour question* atau yang disebut dengan penjelajahan umum. Dari penjelajahan umum ini peneliti akan memperoleh gambaran umum menyeluruh yang masih pada tahap permukaan tentang situasi sosial. Untuk dapat memahami secara lebih luas dan mendalam, maka diperlukan pemilihan fokus penelitian.

Dalam penelitian ini, fokus penelitiannya antara lain:

1. Pelaksanaan pelayanan pembuatan KTP bersubsidi dengan SIAK di Kota Metro Tahun 2008.

Pelaksanaan pelayanan mengacu pada standar pelayanan yang sudah ditetapkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi dasar hukum; persyaratan; sistem, mekanisme, dan prosedur; jangka waktu penyelesaian; biaya/tarif; produk pelayanan; sarana, prasarana, dan/atau fasilitas; kompetensi pelaksana; pengawasan internal; penanganan pengaduan, saran, dan masukan; jumlah pelaksana; jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan; jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan; dan evaluasi kinerja pelaksana. Pada penelitian ini pelayanan pembuatan KTP hanya diamati dengan lima standar pelayanan publik, yaitu mekanisme, waktu penyelesaian, produk pelayanan, sarana dan prasarana, dan jumlah pelaksana.

2. Kendala-kendala yang dihadapi selama pelaksanaan program KTP bersubsidi dengan SIAK di Kota Metro Tahun 2008.

Kendala-kendala yang dihadapi oleh Badan Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Metro dalam pelaksanaan program KTP bersubsidi dengan SIAK di Kota Metro Tahun 2008.

3. Pengembangan organisasi pada program pembuatan KTP bersubsidi dengan SIAK di Kota Metro tahun 2008.

Upaya yang dilakukan oleh Badan Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Metro dalam peningkatan pelayanan pembuatan KTP pada program pembuatan KTP bersubsidi dilihat dari teori pengembangan organisasi menurut Stephen P. Robbins. Menurut Stephen P. Robbins terdapat enam intervensi pengembangan organisasi yang mungkin dapat digunakan oleh para agen perubahan untuk mendorong perubahan, yaitu pelatihan kepekaan, umpan balik survei, konsultasi proses, pengembangan tim, pengembangan antarkelompok, dan penyelidikan apresiatif.

C. Lokasi Penelitian

Penelitian ini berlokasi di Kota Metro. Pemilihan lokasi ini berdasarkan adanya program pembuatan KTP gratis di Kota Metro, seperti diketahui bahwa di Provinsi Lampung untuk pertama kalinya program ini dilaksanakan di Kota Metro. Program ini telah direncanakan sebaik mungkin, namun masih terjadi beberapa masalah yang terjadi dalam pelaksanaannya. Oleh karena itu, peneliti menetapkan lokasi penelitian di Kota Metro.

D. Jenis dan Sumber Data

Data adalah deskripsi dari sesuatu kejadian yang dihadapi. Kenyataan yang menggambarkan suatu kejadian yang nyata. Data merupakan bentuk yang belum dapat memberi manfaat besar bagi penerimanya sehingga diperlukan suatu proses pengolahan sehingga bisa memberikan suatu informasi yang berguna bagi

penerimanya. (b.domaindix.com/./datainformasi.htm, diakses pada 12 Agustus 2009).

1. Jenis Data

Jenis data yang akan dikumpulkan dalam penelitian ini di bagi menjadi dua, yakni data primer dan data sekunder.

a. Data Primer

Menurut Iskandar (2008:76-77) data primer adalah data yang diperoleh dari serangkaian kegiatan, seperti observasi dan wawancara. Observasi digunakan untuk mengamati, memahami peristiwa secara cermat, mendalam dan terfokus terhadap subjek penelitian, baik dalam suasana formal maupun santai. Hasil wawancara dituangkan dalam tulisan.

b. Data Sekunder

Dalam Iskandar (2008:76-77) data sekunder merupakan data yang diperoleh melalui pengumpulan data yang bersifat studi dokumentasi berupa penelaah terhadap dokumen pribadi, resmi kelembagaan, referensi-referensi, atau peraturan (literatur laporan, tulisan, dan lain-lain) yang memiliki relevansi dengan fokus permasalahan penelitian. Sumber data sekunder dapat dimanfaatkan untuk menguji, menafsirkan bahkan untuk meramalkan tentang masalah penelitian. Meliputi arsip Keputusan Walikota Nomor 26/KPTS/B-5/2008, arsip laporan tahunan tentang pelayanan pendaftaran penduduk, dan Selayang Pandang Manajemen Kependudukan Kota Metro.

2. Sumber Data

Data dalam penelitian adalah subjek dari mana data diperoleh. Apabila peneliti menggunakan wawancara dalam pengumpulan data, maka sumber data disebut informan. Informan yaitu orang yang menjawab pertanyaan-pertanyaan dari peneliti baik tertulis maupun lisan. Peneliti menggunakan teknik observasi, maka sumber data bisa berupa benda, gerak atau proses sesuatu. Apabila peneliti menggunakan dokumentasi yang menjadi sumber data, maka isi catatan adalah subjek penelitian.

Untuk mempermudah mengidentifikasi sumber data, peneliti mengklasifikasi menjadi:

1. Informan

Dalam Iskandar (2008:219-220) pada penelitian kualitatif yang menjadi sumber informasi adalah para informan yang berkompeten dan mempunyai relevansi dengan peneliti. Pemilihan informan dalam penelitian ini dengan menggunakan teknik bola salju (*snow ball sampling*). Pemilihan informan dengan teknik *snowball* merupakan teknik terbaik, dalam penelitian kualitatif terutama dalam hal-hal penelitian topik-topik yang sensitif atau populasi yang sulit dijangkau.

Menurut Lee dan Berg dalam Moleong (2005:220) menyatakan strategi dasar teknik bola salju ini dimulai dengan menetapkan satu atau beberapa orang informan kunci (*key informants*) dan melakukan wawancara terhadap mereka secara bertahap atau berproses, kepada mereka kemudian diminta arahan, saran, petunjuk siapa sebaliknya yang menjadi informan

berikutnya yang menurut mereka memiliki pengetahuan, pengalaman, informasi yang dicari, selanjutnya penentuan informan berikutnya dilakukan dengan teknik yang sama sehingga akan diperoleh jumlah informan yang semakin lama semakin besar. Dalam penelitian ini yang menjadi informan kuncinya adalah Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro beserta anggota/pegawai lainnya yang berkompeten terkait dengan topik penelitian ini. Selain itu, masyarakat Kota Metro yang membuat KTP pada program pembuatan KTP bersubsidi ini juga menjadi informan.

2. Dokumen

Dokumen adalah setiap bahan yang tertulis (Moleong, 2005: 216). Sumber data ini dimanfaatkan untuk menguji, menafsirkan, bahkan untuk meramalkan. Dokumen tersebut yakni berupa Keputusan Walikota Nomor 26/KPTS/B-5/2008, arsip laporan tahunan tentang pelayanan pendaftaran penduduk, dan Selayang Pandang Manajemen Kependudukan Kota Metro.

E. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan langsung oleh pewawancara kepada informan/terwawancara yang berkompeten untuk menjawab beberapa pertanyaan yang diajukan.

Jawaban-jawaban informan tersebut dicatat atau direkam. Dalam penelitian ini wawancara dilakukan antara lain kepada masyarakat yang pernah membuat KTP dengan program pembuatan KTP gratis, dan aparat-aparat pelaksana teknis pembuat KTP, salah satunya Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro.

2. Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data dengan cara mencari data mengenai hal-hal yang berkaitan dengan penelitian tentang program pembuatan KTP gratis di Kota Metro . Data tersebut berupa dokumen dan arsip yang peneliti dapatkan seperti arsip Keputusan Walikota Metro Nomor: 26/KPTS/B-5/2008, arsip laporan tahunan tentang pelayanan pendaftaran penduduk, dan Selayang Pandang Manajemen Kependudukan Kota Metro. Selain itu, sebagai penunjang kelengkapan data, diperoleh dari beberapa literatur dari media massa dan elektronik.

3. Observasi

Salah satu cara pengumpulan data yang utama dalam mengkaji situasi sosial yang dijadikan sebagai objek penelitian ini dengan teknik observasi, dimana peneliti berinteraksi secara penuh dalam situasi sosial dengan subjek penelitian. Teknik ini digunakan untuk mengamati, memahami peristiwa secara cermat, mendalam dan terfokus terhadap subjek penelitian, baik dalam suasana formal maupun santai tentang subjek

penelitian melalui pimpinan lembaga, pegawai, teman sejawat, bawahan, dan yang berhubungan dengan subjek penelitian.

F. Teknik Analisis Data

Miles and Huberman (1984) dalam Sugiyono (2009:246-253), mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data, yaitu *data reduction*, *data display*, dan *conclusion drawing/verification*.

1. *Data Reduction* (Reduksi Data)

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.

2. *Data Display* (Penyajian Data)

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya. Dalam hal ini Miles and Huberman (1984) menyatakan "*the most frequent form of display data for qualitative research data in the past has been narrative text*". Yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif.

3. *Conclusion Drawing/Verification* (Penarikan Kesimpulan)

Langkah ke tiga dalam analisis data kualitatif menurut Miles and Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

G. Keabsahan Data

Dalam Sugiyono (2009: 269-277), uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi sebagai berikut:

1. Uji *Credibility* (Kredibilitas /Keshahihan Internal)

a Perpanjangan Pengamatan

Dengan perpanjangan pengamatan berarti peneliti kembali ke lapangan, melakukan pengamatan, wawancara dengan sumber data yang pernah ditemui maupun yang baru. Dengan perpanjangan pengamatan ini, peneliti mengecek kembali apakah data yang telah diberikan selama ini merupakan data yang sudah benar atau tidak. Bila data yang diperoleh selama ini setelah dicek kembali pada sumber

data asli atau sumber data lain ternyata tidak benar, maka peneliti melakukan pengamatan lagi yang lebih luas dan mendalam sehingga diperoleh data yang pasti kebenarannya.

b Meningkatkan Ketekunan

Meningkatkan ketekunan berarti melakukan pengamatan secara lebih cermat dan berkesinambungan. Dengan meningkatkan ketekunan maka, peneliti dapat memberikan deskripsi data yang akurat dan sistematis tentang apa yang diamati.

c Triangulasi

Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu.

1) Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas ada dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber.

2) Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda.

3) Triangulasi Waktu

Dalam rangka pengujian kredibilitas data dapat dilakukan dengan cara melakukan pengecekan wawancara, observasi atau teknik lain dalam waktu dan situasi yang berbeda. Bila hasil uji menghasilkan data yang berbeda, maka dilakukan secara berulang-ulang sehingga sampai ditemukan kepastian datanya.

d Menggunakan Bahan Referensi

Yang dimaksud dengan bahan referensi di sini adalah adanya pendukung untuk membuktikan data yang telah ditemukan oleh peneliti. Sebagai contoh, data hasil wawancara perlu didukung dengan adanya rekaman wawancara. Data tentang interaksi manusia atau gambaran suatu keadaan perlu didukung dengan foto-foto.

e Diskusi dengan Teman

Teknik ini dilakukan dengan mengekspos hasil sementara atau hasil akhir yang diperoleh dalam bentuk diskusi analitik dengan pembimbing, penguji, dan rekan-rekan sejawat, sehingga daya yang dikategorikan dalam penelitian ini dapat diakui kebenarannya.

f Mengadakan *Member Check*

Member check adalah proses pengecekan data yang diperoleh peneliti kepada pemberi data. Tujuan *member check* adalah untuk mengetahui

seberapa jauh data yang diperoleh sesuai dengan data yang diberikan oleh pemberi data.

2. Uji *Transferability* (Keshahihan Eksternal)

Supaya orang lain memahami hasil penelitian kualitatif sehingga ada kemungkinan untuk menerapkan hasil penelitian tersebut, maka peneliti dalam membuat laporannya harus memberikan uraian yang rinci, jelas, sistematis, dan dapat dipercaya.

3. Uji *Dependability* (Keterandalan)

Pengujian *dependability* dilakukan dengan cara melakukan audit terhadap keseluruhan proses penelitian. Bagaimana peneliti mulai menentukan masalah/fokus, memasuki lapangan, menentukan sumber data, melakukan analisis data, melakukan uji keabsahan data, sampai membuat kesimpulan harus dapat ditunjukkan oleh peneliti.

4. Uji *Confirmability* (Objektivitas)

Pengujian *confirmability* dalam penelitian kualitatif disebut uji objektivitas penelitian. Penelitian dikatakan objektif bila hasil penelitian telah disepakati banyak orang.