

III. METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian

M. Nazir, Mendefinisikan³⁰ "Metode penelitian sebagai urutan kerja yang harus dilakukan dalam melaksanakan penelitian, termasuk alat yang digunakan untuk mengukur maupun mengumpulkan data serta bagaimana melakukan penelitian di lapangan". Sedangkan jenis pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian ini tergolong pada penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif

Menurut Bogdan dan Taylor³¹ penelitian kualitatif adalah sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tulisan/lisan dari orang lain/perilaku yang dapat diamati.

Tipe penelitian deskriptif yaitu penelitian yang bertujuan untuk mendeskripsikan secara terperinci mengenai fenomena-fenomena sosial tertentu yang berkenaan dengan masalah dan untuk yang diteliti. Menurut Muhammad Ali penelitian deskriptif adalah suatu penelitian yang digunakan

³⁰ Nazir, Mohammad. 1998. *Metode Penelitian*. Graha Indonesia. Jakarta(1999:51)

³¹ Bogdan dan Taylor, 1999. *Pengantar Koordinasi Pemerintahan di Daerah*. Aditya: Bandung (1999:42)

untuk memecahkan masalah yang sedang dihadapi pada masa sekarang dilakukan dengan langkah-langkah pengumpulan data, membuat klasifikasi data, membuat kesimpulan dan laporan dengan tujuan utama untuk membuat penggambaran tentang suatu keadaan secara objektif dalam suatu deskriptif situasi.

Pendekatan metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Bogdan dan Taylor (dalam Lexy J. Moleong)³² mendefinisikan metode kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tulisan atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Metode ini dapat mengungkapkan peristiwa riil di lapangan bahkan mengungkapkan nilai-nilai tersembunyi dari penelitian ini.

Lexy J. Moleong³³, menyatakan bahwa metode kualitatif digunakan karena beberapa pertimbangan Pertama, menyesuaikan metode kualitatif dengan kenyataan ganda; kedua, metode ini menyajikan secara langsung hakikat hubungan antara peneliti dan responden; dan ketiga, metode ini lebih peka dan lebih dapat menyesuaikan diri dengan banyak penajaman pengaruh bersama terhadap pola-pola nilai yang dihadapi.

Penulis menggunakan tipe deskriptif kualitatif dikarenakan tipe tersebut sesuai dengan kebutuhan penelitian yang akan dilaksanakan oleh penulis, dimana penulis ingin mengetahui Kualitas Pelayanan Pembuatan e-KTP di Kecamatan Tanjung Karang Timur. Metode ini diharapkan dapat mengungkapkan

³² Moleong, J, Lexy Dr. Ma. 2004. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT. Remaja Rosdakarya, Bandung (2000: 3)

³³ Ibid (2000: 5).,

peristiwa riil di lapangan bahkan mengungkapkan nilai-nilai tersembunyi dari penelitian ini.

B. Fokus Penelitian

Fokus penelitian sangat diperlukan dalam suatu penelitian yang bersifat kualitatif, karena fokus penelitian ini memegang peranan yang sangat penting dalam memandu dan mengarahkan jalannya suatu penelitian. Fokus penelitian ini sangat membantu seseorang peneliti agar tidak terjebak oleh melipahnya volum data yang masuk, termasuk juga yang tidak berkaitan dengan masalah penelitian.

Terkait dengan proses pelayanan, ada enam kriteria kualitas pelayanan publik yaitu :

1. *Professionalism and skill*, kriteria ini merupakan *outcome-related kriteria* adalah kualitas pelayanan yang kaitanya dengan penyediaan jasa atau petugas, fasilitas dan sarana fisik dan peralatan oprasional untuk dapat memuaskan masyarakat secara propesional, memiliki pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk mengatasi problem mereka dengan cara professional
 - a. Jumlah petugas, yang dimaksudkan dengan jumlah petugas adalah jumlah petugas yang mencukupi untuk melayani pembuatan e-KTP
 - b. Peralatan oprasional, Sarana dan prasarana peralatan oprasional merupakan faktor yang paling utama dalam proses pembuatan e-KTP oleh karna itu peralatan harus memadai dan begitu pula

- dengan member sarana dan prasarana seperti tempat khusus untuk masyarakat dalam proses pembuatan e-KTP
- c. Mekanisme pelayanan dapat dilihat dari cara pelayanan yang diberikan apakah sudah sesuai dengan tata cara pada proses perekaman.
 - d. Pengetahuan dan keterampilan pegawai dapat dilihat dari apakah petugas tersebut adalah orang yang mempunyai pengetahuan tentang tata cara pembuatan e-KTP
2. *Attitudes and behavior*, kriteria ini adalah *process-related criteria* adalah kualitas pelayanan yang menunjukkan derajat perhatian yang diberikan petugas terhadap masyarakat dan berusaha untuk membantu dalam memecahkan masalah secara spontan dan senang hati, kriteria ini dapat dilihat dari.
- a. Kesopanan dan sikap dapat dilihat dari cara petugas melayani, mengayomi masyarakat pada saat perekaman e-KTP
3. *Accessibility and flexibility*, kriteria ini termasuk dalam proses *process-related criteria*, bahwa penyediaan jasa, lokasi, jam kerja dan sistem operasionalnya dirancang dan dioperasikan sedemikian rupa sehingga masyarakat dapat melakukan dengan mudah, selain itu juga dirancang dengan maksud agar dapat fleksibel dalam menyelesaikan permintaan dan keinginan masyarakat, Kriteria ini dapat di lihat dari.
- a. Kedisiplinan, dapat dilihat pada ketepatan waktu kerja pada petugas pelayanan e-KTP.

- b. Terampil, dilihat dari bagaimana petugas dari pegawai kelurahan dalam melayani masyarakat dalam memberikan pelayanan, cepat dalam bekerja dan ulet.
 - c. Lokasi , dapat dilihat apakah lokasi pembuatan e-KTP mudah di akses oleh masyarakat.
4. *Reliability and trustworthiness*, kriteria ini termasuk dalam, *process-related criteria* adalah kualitas pelayanan dimana masyarakat memahami bahwa apapun yang terjadi, mereka bisa mempercayakan segala sesuatunya kepada penyediaan jasa beserta karyawan dan sistemnya, Kriteria ini dapat dilihat dari.
- a. Tingkat kepercayaan masyarakat, dilihat dari tidak adanya masyarakat yang mengeluh dan terima dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas Kecamatan.
5. *Recovery*, termasuk dalam *process-related criteria*, masyarakat memahami bahwa bila ada kesalahan atau terjadi sesuatu yang tidak diharapkan, maka penyedia jasa akan segera mengambil tindakan untuk mengendalikan situasi dan mencari pemecahan yang tepat, kriteria ini dapat dilihat dari.
- a. Kreatifitas, bisa dilihat dari petugasnya misalnya tempat yang disediakan terlalu sedikit dan akhirnya petugas berinisiatif untuk menambah dan meningkatkan pelayanan.
 - b. Inovatif, dilihat dari ide-ide petugas Kecamatan dalam memberikan atau menunjukkan sesuatu yang baru dalam pelayanannya.

6. *Reputation and credibility*, dapat dilihat dari 5 kriteria yang ada diatas apakah pelayanan yang telah diberikan oleh aparatur sudah baik atau malah sebaliknya

Sehingga dari enam kriteria kualitas pelayanan tersebut dapat terlihat bagaimana pelayanan *e-KTP* yang diberikan oleh Kecamatan Tanjung Karang Timur.

C. Lokasi Penelitian

Menurut Masri Singarimbun dan Effendi³⁴, Penetapan rencana penelitian ditentukan secara *purposive* atau berdasarkan pertimbangan-pertimbangan dan tujuan penelitian. *Purposive* adalah lokasi penelitian dipilih berdasarkan pertimbangan-pertimbangan tertentu dan diambil berdasarkan tujuan penelitian.

Penelitian ini dilakukan di Kecamatan Tanjung Karang Timur karena Kecamatan Tanjung Karang Timur memiliki 11 Kelurahan pada saat melakukan proses pembuatan *e-KTP* dan Kecamatan ini merupakan salah satu Kecamatan yang memiliki Kelurahan yang banyak di Bandar Lampung, dan disini peneliti ingin melihat apakah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang begitu banyak sudah berkualitas.

³⁴ Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi, 1998. Metode Penelitian Survei. PT Pustaka LP3ES, Jakarta. (2002:108).

D. Jenis Data

Loftland dan Loftland³⁵, berpendapat bahwa sumber data utama pada penelitian kualitatif ialah kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti sumber data tertulis.

Adapun sumber data dalam penelitian ini adalah:

1. Data Primer

Data primer yang digunakan adalah berasal dari hasil wawancara. Sumber data tersebut ditulis atau direkam. Teknik pemilihan orang yang akan diwawancarai dilakukan secara *purposive*. Alasan pemakaian teknik *purposive* disebabkan oleh bentuk dan ciri penelitian ini sendiri yaitu untuk mendapatkan informasi-informasi yang sesuai dengan tujuan dari pelaksanaan penelitian ini.

Wawancara dilakukan kepada informan yang telah ditentukan dengan menggunakan panduan wawancara mengenai proses pelaksanaan pelayanan pembuatan *e-KTP*. Informan yang di wawancarai pada saat penelitian berjumlah 19, yang terdiri dari 4 petugas pelayanan pembuatan *e-KTP* di Kecamatan Tanjung Karang Timur yaitu Ibu Fitriana SH, sebagai petugas finger print sekaligus sebagai Kepala Seksi Pelayanan Umum, alasan peneliti mewawancarai Ibu Fitriana, karena ibu Fitriana adalah Kepala Seksi Pelayanan Umum yang bertanggung jawab pada saat pembuatan *e-*

³⁵ Loftland dan Loftland, 1984. *Komunikasi dan Hubungan Masyarakat*. Bima Aksara, Jakarta. (1984:47)

KTP di Kecamatan Tanjung Karang Timur dan sekaligus petugas yang pada saat itu yang melakukan pelayanan untuk masyarakat. alasan peneliti mewawancarai Ibu Hj. Septia Isparina, S.Sos, sebagai petugas operator komputer, karena Ibu septia adalah salah satu dari dua petugas yang mendapatkan pembekalan dari Dinas dan sekaligus sebagai petugas yang melakukan pelayanan pada saat itu. Neneng Rafiah, sebagai petugas camera digital, alasan penulis mewawancarai Ibu Neneng adalah karena pada saat peneliti turun kelapangan atau lokasi penelitian pada saat itu peneliti di arahkan oleh Kasi Pelayanan Umum untuk mewawancarai Ibu Neneng. Meliana, A.Md. sebagai petugas scan mata, alasan peneliti mewawancarai Ibu Meliana karena peneliti mendapatkan arahan dari Kasi Pelayanan Umum. Informan selanjutnya yaitu 15 masyarakat Kecamatan Tanjung Karang Timur, peneliti mengambil 15 masyarakat tersebut menggunakan pertimbangan terlebih dahulu karena peneliti akan membantingkan pendapat masyarakat tentang kualitas pelayanan pembuatan e-KTP peneliti mengambil 15 masyarakat dengan cara melihat masyarakat mana yang Kelurahanya terjauh dari Kecamatan sampai masyarakat yang sangat dekat dengan Kecamatan sehingga peneliti bisa meneliti apakah petugas Kecamatan memberikan kualitas pelayanan pembuatan e-KTP yang sama pada masyarakat tersebut.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari sumber-sumber yang ada. Data sekunder ini digunakan sebagai pendukung guna mencari fakta

yang sebenarnya. Data sekunder juga diperlukan untuk melengkapi informasi dalam rangka mencocokkan data yang diperoleh. Sumber data sekunder yang digunakan antara lain berupa berita surat kabar, website, dokumen-dokumen, artikel, jurnal, dan referensi-referensi tentang pelayanan *e-KTP*

E. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang benar dan akurat sehingga mampu menjawab permasalahan penelitian. Maka teknik pengumpulan data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Wawancara Mendalam (*in-depth interview*)

Secara sederhana wawancara diartikan sebagai alat pengumpulan data dengan menggunakan Tanya jawab antara pencari informasi dan sumber informasi.

Seperti diungkap Hadari Nawawi yaitu³⁶:

“wawancara adalah usaha mengumpulkan informasi dengan mengajukan sejumlah pertanyaan lisan, untuk menjawab secara lisan pula. Ciri utama dari wawancara adalah langsung dengan tatap muka (*face to face relationship*) antara si pencari informasi (*interviewer/information hunter*) dengan sumber informasi (*interviewe*).”

Saat penelitian yang penulis lakukan dalam proses wawancara, penulis datang ke tempat atau lokasi penelitian yang ditetapkan yaitu Kecamatan

³⁶ Nawawi, Hadari, 2001. *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Gajah Mada University, (2001:111)

Tanjung Karang Timur, pada saat melakukan proses wawancara penulis tidak begitu mengalami kesulitan. Informan dalam penelitian ini penulis bagi menjadi tiga yaitu Kepala Seksi Pelayanan Umum sekaligus sebagai petugas pinger print dan tiga petugas perekaman *e-KTP* lainnya di Kecamatan Tanjung Karang Timur, dan juga masyarakat. Pada saat melakukan proses wawancara di Kecamatan Kepala Seksi Pelayanan Umum disana menerima penulis dengan baik dan ramah, begitu juga dengan petugas yang lainnya penulis tidak menemukan kesulitan pada waktu mewawancarai mereka akan tetapi penulis mengalami kendala saat mewawancarai masyarakat kendala tersebut adalah jarak rumah masyarakat antar Kelurahan 1 dan Kelurahan lainnya yang begitu jauh dan terkadang masyarakat yang penulis datangi menolak untuk di wawancarai dengan alasan sedang sibuk, akan tetapi penulis masih menemui masyarakat yang senang tiasa untuk diwawancarai berikut adalah data informan dalam penelitian ini.

Tabel.1. Data Informan

1	2	3	4
No	Nama Informan	Jabatan	Tanggal dan Waktu
1.	Fitriana,SH	Kasi Pelayanan Umum/ Petugas pinger print	20 Agustus, 09:00
2.	Hj. Septia Isparina, S.Sos	Petugas operator Komputer	20 Agustus, 10:30
3.	Neneng Rafiah	Petugas camera digital	20 Agustus, 13:00
4.	Meliana,A.Md	Petugas Scan retina mata	20 Agustus, 14:45
5.	Yulianti	Masyarakat	2 September, 09:00
6.	Ratna	Masyarakat	2 September, 10:35
7.	Efendi	Masyarakat	2 September, 12:35
8.	Ince Astuti	Masyarakat	2 September, 15:40
9.	M.Mansur	Masyarakat	13September,19:00
10.	Fristama Hidayat	Masyarakat	13September,20:40
11.	Agus Suryanto	Masyarakat	14September,19:00
12.	Fery Wantoro	Masyarakat	16September,10:00

13.	Eli Dian Saputri	Masyarakat	16September,12:00
14.	Sutrisna	Masyarakat	17September,15:00
15.	Hestin Ayu Defi Ningtias	Masyarakat	17September,19:00
16.	Anisa Ismawari	Masyarakat	4September, 10:00
17.	Farizi Afriadi	Masyarakat	18Septembe,11:00
18.	Ain	Masyarakat	18September 13:30
19.	Muliantoro	Masyarakat	19September,15:00

2. Dokumentasi

Menurut Hadari Nawawi³⁷, dokumen yang berupa tulisan ataupun film bagi peneliti dapat digunakan untuk diproses (melalui pencatatan, pengetikan, atau alat tulis), tetapi kualitatif tetap menggunakan kata-kata, yang biasanya disusun ke dalam teks yang diperluas. Teknik dokumentasi pada penelitian ini dengan cara mengumpulkan data melalui peninggalan tertulis. Terutama berupa surat kabar, website, arsip, perundang-undangan yang berhubungan dengan masalah penelitian.

Dokumentasi yang didapat oleh peneliti yaitu foto-foto peneliti dengan beberapa informan yang terdiri dari 4 oerang petugas dan 15 masyarakat, Dokumen selayang Pandang, dan Susunan TIM DESK (POKJA) Kecamatan pada penerapan e-KTP Kota Bandar Lampung

3. Observasi

Observasi digunakan untuk memperoleh data dengan cara melakukan pengamatan secara sistematis pada obyek penelitian. Pengamatan langsung di lapangan dilakukan untuk mengetahui kondisi dan lokasi penelitian.

³⁷ Nawawi, Hadari,2001. *Metode Penelitian Bidang Sosial*.Gajah Mada(2001:111)

F. Teknik Pengolahan Data

Setelah data diperoleh dari lapangan terkumpul maka tahap berikutnya ialah mengolah data tersebut. Adapun teknik yang akan digunakan dalam pengolahan data sebagaimana yang disebutkan Lexy J. Moleong dalam bukunya *Metode Penelitian Kualitatif* adalah³⁸:

1. *Editing*

Yaitu teknik mengolah data dengan cara meneliti kembali data yang telah diperoleh melalui wawancara mendalam, maupun dokumentasi untuk menghindari kekeliruan dan kesalahan. Tahap editing yang dilakukan oleh peneliti dalam penelitian ini menyajikan hasil wawancara dan dokumentasi mengenai Kualitas Pelayanan pembuatan *e-KTP* di Kecamatan Tanjung Karang Timur, yakni berupa kalimat-kalimat yang kurang baku disajikan dengan menggunakan kalimat baku dan bahasa yang mudah dipahami, sehingga dapat dimengerti oleh pembaca.

2. *Interpretasi*

Interpretasi merupakan upaya untuk memperoleh arti dan makna yang lebih mendalam dan luas terhadap hasil penelitian yang sedang dilakukan. Pembahasan hasil penelitian dilakukan dengan cara meninjau hasil penelitian secara kritis dengan teori yang relevan dan informasi akurat yang diperoleh di lapangan.

³⁸ Moleong, J, Lexy Dr. Ma. 2004. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT. Remaja Rosdakarya, Bandung (2006: 38)

G. Teknik Analisis Data

Menurut Purwanto dan Sulistyastuti³⁹, analisis data merupakan proses memanipulasi data hasil penelitian sehingga data tersebut dapat menjawab pertanyaan penelitian/proses menyederhanakan data ke dalam bentuk yang lebih mudah diinterpretasikan.

Menurut Matew Milles dan Huberman, terdapat tiga komponen analisis yaitu⁴⁰:

1. Reduksi Data

Yaitu sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data “kasar” yang muncul dari catatan-catatan yang tertulis di lapangan. Reduksi data yang dilakukan peneliti dalam penelitian ini adalah analisa yang menajam, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasi data mengenai pelayanan pembuatan *e-KTP* di Kecamatan Tanjung Karang Timur.

Reduksi data terasa sesudah penelitian di lapangan, sampai laporan akhir lengkap tersusun. Pada pengumpulan data terjadilah tahapan reduksi selanjutnya.

³⁹ Menurut Purwanto dan Sulistyastuti(2007:93)

⁴⁰ Matew Milles dan Huberman,1992, *Dasar-Dasar Organisasi*. UGM Press, Yogyakarta. (1992:16)

2. Penyajian Data (*Display Data*)

Kedua pakar ini membatasi suatu penyajian data sebagai sekumpulan informasi yang tersusun untuk memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian-penyajian yang lebih baik merupakan suatu cara yang utama bagi analisis kualitatif yang valid. Penyajian yang paling sering digunakan pada data kualitatif adalah bentuk teks naratif, berbagai jenis matrik, grafik dan bagan. Semuanya dirancang guna menggabungkan informasi yang tersusun dalam bentuk padu dan mudah diraih. Dalam rencana penelitian ini penyajian data yang digunakan adalah bentuk teks naratif yang disertai bagan dan tabel yang isinya berkaitan dengan penelitian ini tentunya.

3. Penarikan Kesimpulan (Verifikasi)

Berdasarkan permulaan pengumpulan data, penganalisis kualitatif mulai mencari arti benda-benda, mencatat keteraturan, pola-pola kejelasan, konfigurasi-konfigurasi yang mungkin, alur sebab akibat, dan proposisi. Penelitian yang berkompeten akan menangani kesimpulan-kesimpulan itu dengan longgar, tetap terbuka, dan skeptis, tetapi kesimpulan sudah disediakan, mula-mula belum jelas, kemudian lebih rinci dan mengakar dengan kokoh, dan kesimpulan akhir muncul sampai pengumpulan data berakhir, tergantung pada kesimpulan-kesimpulan catatan lapangan, pengodeannya, penyimpanan, metode pencairan ulang yang digunakan dan kecakapan peneliti.