

BAB III METODELOGI PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Jenis pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif, yang mana dalam penelitian ini bermaksud untuk memahami fenomena tentang hal-hal yang dialami oleh subjek penelitian secara holistik dan dengan cara deskriptif dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah. Adapun jenis penelitian deskriptif yang menggunakan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif ini dilakukan dengan melakukan pengamatan, wawancara, observasi, dan suasana alamiah, tidak dilakukan dengan menguji hipotesis dan juga membuat prediksi.¹ Penulis menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif dengan bertujuan untuk memberikan gambaran atau penjelasan dalam mengurus administrasi kependudukan, serta mempercepat prosesnya, mengurangi kesalahan dalam pengisian dokumen dan meningkatkan kepuasan masyarakat.

Sesuai dengan jenis penelitian diatas dapat disimpulkan bahwa pendekatan yang sesuai dengan penelitian ini yaitu pendekatan deskriptif kualitatif adalah salah satu metode penelitian dalam ilmu sosial yang digunakan untuk memahami fenomena berdasarkan pandangan atau pengalaman subjek yang diteliti. Tujuan utama dari pendekatan ini adalah untuk mendeskripsikan situasi, peristiwa, atau proses dengan cara yang mendalam dan detail, tanpa mencoba mengubah atau memanipulasi variabel

¹Sugiyono.(2018).Buku *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

yang ada.²Konteks administrasi kependudukan, pendekatan deskriptif kualitatif digunakan untuk memahami dan mendeskripsikan bagaimana proses-proses yang berkaitan dengan pengelolaan data penduduk berjalan, serta bagaimana implementasi kebijakan dan pelayanan administrasi kependudukan diterapkan di lapangan. Penelitian dengan pendekatan ini dapat memberikan wawasan mendalam mengenai pengalaman, persepsi, dan interaksi antara petugas, masyarakat, dan sistem administrasi itu sendiri.³Penggunaan Pendekatan Deskriptif Kualitatif dalam Administrasi Kependudukan:

1. Pengalaman Pelayanan Publik: Pendekatan ini dapat digunakan untuk mengeksplorasi bagaimana masyarakat memandang pelayanan administrasi kependudukan, seperti pembuatan KTP, akta kelahiran, atau kartu keluarga. Peneliti dapat melakukan wawancara dengan warga untuk memahami pengalaman mereka dalam proses ini.
2. Proses Implementasi Kebijakan: Penelitian kualitatif deskriptif dapat mengungkap bagaimana kebijakan administrasi kependudukan, seperti kebijakan satu data kependudukan atau pencatatan sipil, diterapkan di lapangan. Misalnya, studi ini bisa menjelaskan tantangan yang dihadapi oleh petugas dalam menerapkan kebijakan tersebut di berbagai wilayah.
3. Efektivitas Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK): Pendekatan deskriptif kualitatif, peneliti dapat mengeksplorasi efektivitas dan kendala dalam penggunaan sistem digital, seperti SIAK, dari

²Creswell, J. W. (2014). Buku *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*.

³Ibid hal 273

perspektif pengguna, baik petugas maupun masyarakat. Hal ini bisa mencakup wawancara dengan petugas atau warga yang menggunakan layanan online.

4. Interaksi Antara Petugas dan Masyarakat: Pendekatan ini juga dapat digunakan untuk memahami bagaimana interaksi antara petugas administrasi kependudukan dan warga berlangsung, terutama dalam hal komunikasi, transparansi, dan pemenuhan hak-hak warga negara dalam mendapatkan dokumen kependudukan.

Metode kualitatif adalah sebuah penelitian ilmiah yang bertujuan untuk memahami suatu fenomena dalam kontak sosial secara alami dengan mengedepankan proses interaksi komunikasi yang mendalam antara peneliti dengan fenomena yang ingin dibahas. Penelitian deskriptif mempunyai tujuan: (1) Memahami Proses Administrasi dengan menggali bagaimana proses administrasi kependudukan dilakukan di tingkat lokal atau nasional. (2) Menganalisis Kebijakan dengan menilai efektivitas kebijakan terkait kependudukan dan dampaknya terhadap masyarakat. (3) Mengidentifikasi Tantangan dengan mengidentifikasi tantangan yang dihadapi oleh lembaga administrasi dalam mengelola data kependudukan.

3.2. Pendekatan penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif sedangkan jenis penelitian menggunakan jenis studi kasus. Penelitian kualitatif adalah suatu prosedur penelitian yang menggunakan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari seseorang dan pelaku yang dapat

diamati.⁴Penelitian kualitatif merupakan suatu upaya untuk memahami situasi dalam keunikan mereka sebagai bagian dari konteks tertentu dan suatu interaksi. Sedangkan studi kasus merupakan suatu mengumpulkan dan kemudian mengorganisasikan serta menganalisis data tentang kasus-kasus tertentu yang berkenaan dengan masalah yang menjadi perhatian peneliti, kemudian data tersebut akan dibandingkan antara satu dengan yang lain dengan tetap berpegang pada prinsip holistik dan kontekstual.

Penelitian kualitatif memiliki ciri utama yaitu penekanannya pada lingkungan yang alamiah.maksud dari alamiah disini adalah data yang diperoleh dari tempat dimana penelitian itu dibuat. Dengan demikian sasaran penelitian kualitatif berada dalam posisi kondisi asli seperti apa adanya secara alami tanpa adanya rekayasa dari peneliti.⁵

Pendekatan penelitian adalah kerangka kerja yang digunakan untuk merancang dan melaksanakan penelitian, yang mencakup metode pengumpulan data, analisis, dan interpretasi hasil. Pendekatan ini menentukan bagaimana penelitian akan dilakukan dan jenis data yang akan dikumpulkan untuk menjawab pertanyaan penelitian.⁶

3.3. Fokus Penelitian

Fokus penelitian adalah sesuatu yang berkonsetrasi pada topik penelitian tertentu.Hal ini dilakukan agar penelitian yang dilakukan tidak terlalu menyebar

⁴Muh. Fitrah dan Luthfiyah, *Metodologi Penelitian (Peelitan Kualitatif, Tindakan Kelas, dan Studi Kasus)* (Sukabumi : CV Jejak, 2017), 44.

⁵Albi Anggito dan Johan Setiawan, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Sukabumi : CV Jejak , 2018) 11.

⁶Sugiyono.(2018).*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

dan bisa menghasilkan temuan baru yang bermanfaat. Fokus penelitian ini berfokus pada bagaimana penerapan pelayanan klinik konsultasi pada pelayanan administrasi kependudukan dan apakah pelayanan tersebut efisien dan efektif bagi masyarakat yang menggunakannya.

3.4. Teknik Penentuan Informan

Informan adalah orang yang memberikan informasi tentang apa yang terjadi di lapangan atau situasi penelitian. Teknik penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling. Menurut Sugiyono, purposive sampling adalah teknik pengambilan sampel dengan di dasarkan pada tujuan tertentu, yaitu memilih orang yang dianggap paling mengetahui apa yang diharapkan.⁷ Dimana cara penentuan informan yang ditetapkan secara tidak sengaja atas dasar criteria yang sesuai dengan kebutuhan peneliti. Dalam penelitian ini, pemilihan informan didasarkan dengan criteria sebagai berikut:

- Narasumber yang dapat dimintai keterangan terkait yang mereka rasakan setelah adanya inovasi pelayanan klinik konsultasi.
- Narasumber yang membina jalannya inovasi pelayanan klinik konsultasi.

Sehingga peneliti menentukan informan sebagai berikut:

Tabel 3.1 Nama Informan dan Jabatan

No	Nama	Jabatan
1.	Heri Kurniawan, S.T., M.M.	Camat Madang Suku III
2.	Wiyarto, S.I.P	Kasi PMD

⁷ Ibid. Hlm. 85

3.	Bisri Mustofa, S.I.P	Kabid Administrasi
4.	Dwi Narti	Masyarakat Batumarta VI
5.	Joko Tanto	Masyarakat Batumarta X
6.	Sulistu Andriani	Masyarakat Desa Nikan
7.	Herni Ramayanti, M.I.P	Akademisi

3.5. Lokasi dan Waktu Penelitian

Dalam penelitian ini penulis mengambil lokasi dikantor Kecamatan Madang Suku III. Lokasi ini dipilih dengan alasan sebagai berikut:

- 1) Daerah tersebut merupakan salah satu daerah yang menerapkan program pelayanan klinik konsultasi sehingga penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan kepada masyarakat.
- 2) Didaerah tersebut sebagian masyarakatnya belum memahami bagaimana tata cara untuk pendaftaran angka kelairan, angka kematian, pernikahan dan perubahan status kependudukan.

3.6.Sumber Data

3.6.1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari instansi yang bersangkutan dengan cara melakukan observasi, wawancara dan dokumentasi pada bagian yang terkait dengan penelitian ini. Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari wawancara yang mendalam penelitian kualitatif deskriptif. Wawancara mendalam secara umum adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara Tanya jawab sambil bertatap muka antara

pewawancara dengan informan atau orang yang diwawancara, dengan atau tanpa pedoman wawancara.

3.6.2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung dari sumbernya dan merupakan data yang sudah dibukukan. Data sekunder ini akan diperoleh metode penelitian kepustakaan, yaitu metode pengumpulan data dalam cara membaca serta mempelajari buku-buku yang berhubungan dengan tema penelitian ini.

Dalam penelitian ini sumber data yang relevan biasanya terdiri dari berbagai jenis dokumen, arsip, dan informasi yang berkaitan dengan administrasi dan pelayanan publik. Berikut adalah beberapa sumber data yang dapat diakses di kantor kecamatan:

3.6.3. Dokumen Administrasi

Dokumen administrasi adalah catatan atau dokumen yang dibuat dan digunakan oleh organisasi, perusahaan, atau institusi dalam proses kegiatan operasionalnya sehari-hari. Dokumen ini digunakan untuk mendokumentasikan aktivitas, transaksi, komunikasi, dan keputusan yang berkaitan dengan fungsi administrasi dan manajemen organisasi.⁸ Beberapa contoh dokumen administrasi antara lain:

1. Surat-menyurat: Surat resmi seperti surat masuk, surat keluar, memo, atau email resmi.

⁸Mulyadi.(2016). *Sistem Akuntansi*. Jakarta: Salemba Empat. Buku ini membahas aspek administratif, termasuk pengelolaan dokumen administrasi dalam konteks organisasi.

2. Laporan keuangan: Laporan yang mencatat kondisi keuangan, seperti laporan laba rugi, neraca, dan laporan arus kas.
3. Notulen rapat: Catatan yang mendokumentasikan hasil diskusi, keputusan, dan aksi yang diambil dalam pertemuan atau rapat.
4. Formulir dan kontrak: Dokumen yang mengatur hubungan resmi antara pihak-pihak, seperti kontrak kerja, perjanjian kerjasama, atau form registrasi.
5. Dokumen kebijakan dan prosedur: Panduan dan aturan internal yang mengatur operasional organisasi.

3.6.4. Arsip Penduduk

Arsip penduduk adalah dokumen atau data yang menyimpan informasi tentang identitas, status, dan kegiatan administratif penduduk dalam suatu wilayah. Arsip ini biasanya dikelola oleh lembaga pemerintah, seperti kantor catatan sipil atau dinas kependudukan, dan berfungsi sebagai catatan resmi mengenai berbagai aspek kependudukan.⁹ Data dalam arsip penduduk mencakup hal-hal seperti:

1. Data Kelahiran: Catatan mengenai kelahiran warga, yang mencakup nama, tanggal lahir, tempat lahir, nama orang tua, dan informasi lainnya.
2. Data Kematian: Pencatatan warga yang meninggal beserta informasi mengenai waktu dan penyebab kematian.
3. Pindah dan Kedatangan Penduduk: Catatan mengenai perpindahan penduduk dari satu wilayah ke wilayah lain, baik dalam negeri maupun ke luar negeri.

⁹Departemen Dalam Negeri Republik Indonesia (2020). *Pedoman Pengelolaan Data Kependudukan*.

4. Status Perkawinan: Catatan pernikahan dan perceraian penduduk, termasuk informasi tentang pasangan dan tanggal peristiwa tersebut.
5. KTP dan KK: Arsip mengenai Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK), yang berisi identitas dasar setiap warga negara.

Arsip penduduk ini penting untuk berbagai keperluan administratif seperti perencanaan pembangunan, penentuan kebijakan publik, pemilihan umum, serta distribusi layanan sosial. Pengelolaan arsip penduduk biasanya diatur oleh undang-undang terkait kependudukan dan pencatatan sipil.

3.6.5. Data Program dan Kegiatan

Data program dan kegiatan adalah informasi yang berhubungan dengan perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi dari berbagai program dan kegiatan yang dilakukan oleh organisasi, lembaga pemerintah, atau perusahaan. Data ini mencakup berbagai aspek operasional yang memungkinkan pengelolaan, monitoring, dan evaluasi program atau kegiatan secara lebih efektif.¹⁰ Elemen-elemen dalam data program dan kegiatan meliputi:

1. Tujuan Program: Tujuan utama atau sasaran yang ingin dicapai melalui program atau kegiatan tertentu.
2. Deskripsi Kegiatan: Informasi mengenai jenis kegiatan, target, dan metode pelaksanaan.
3. Sumber Daya: Data yang mencakup anggaran, sumber daya manusia, dan material yang digunakan dalam program atau kegiatan.

¹⁰ Siagian, S.P. (2016). *Manajemen Strategik*. Jakarta: Bumi Aksara.

4. Indikator Kinerja: Pengukuran keberhasilan program, termasuk target yang dicapai dan parameter yang digunakan untuk mengukur pencapaian.
5. Waktu Pelaksanaan: Jadwal dan tenggat waktu untuk setiap tahap kegiatan atau program.
6. Hasil dan Evaluasi: Data mengenai hasil dari kegiatan tersebut, apakah tujuan tercapai atau tidak, serta evaluasi untuk peningkatan ke depan.

Data program dan kegiatan sangat penting dalam proses pengambilan keputusan karena memberikan informasi tentang apa yang telah direncanakan dan dilaksanakan, serta hasil dari pelaksanaan tersebut. Ini membantu manajemen untuk melakukan pengawasan dan meningkatkan efektivitas kegiatan di masa mendatang.¹¹

3.6.6. Data Pengaduan Masyarakat

Data pengaduan masyarakat adalah kumpulan informasi yang berasal dari laporan atau keluhan yang disampaikan oleh masyarakat terkait layanan publik, masalah sosial, atau situasi yang membutuhkan perhatian dari pemerintah, lembaga, atau organisasi tertentu. Data ini biasanya digunakan untuk menindaklanjuti keluhan atau pengaduan yang diajukan, memperbaiki layanan, serta memastikan adanya transparansi dan akuntabilitas dalam penanganan

¹¹Permendagri No. 86 Tahun 2017 tentang *Tata Cara Perencanaan, Pengendalian, dan Evaluasi Pembangunan Daerah*, yang mengatur pengelolaan program dan kegiatan di pemerintahan daerah.

masalah.¹² Elemen-elemen yang terdapat dalam data pengaduan masyarakat meliputi:

1. Identitas pelapor: Nama, alamat, nomor telepon, atau informasi lain tentang pihak yang menyampaikan pengaduan (bisa anonim dalam beberapa kasus).
2. Deskripsi masalah: Rincian tentang masalah yang diadukan, termasuk tanggal dan lokasi terjadinya masalah.
3. Bukti pendukung: Foto, video, dokumen, atau bukti lain yang memperkuat pengaduan.
4. Tanggal pengaduan: Kapan pengaduan diajukan.
5. Tindak lanjut: Catatan tentang tindakan yang diambil untuk menangani atau menyelesaikan masalah yang diadukan.
6. Status pengaduan: Apakah pengaduan sedang diproses, sudah diselesaikan, atau ditutup.

Fungsi data pengaduan masyarakat:

- Monitoring dan evaluasi: Untuk menilai kinerja pemerintah atau organisasi dalam menanggapi masalah publik.
- Perbaikan layanan: Data ini membantu mengidentifikasi area di mana perbaikan layanan dibutuhkan.
- Transparansi dan akuntabilitas: Memastikan bahwa masalah yang diadukan ditangani dengan tepat dan transparan.

¹²Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (2017). *Peraturan Menteri PANRB Nomor 42 Tahun 2017 tentang Pedoman Pelaksanaan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional*.

Data pengaduan masyarakat sering dikumpulkan melalui berbagai saluran, seperti pusat layanan pengaduan, aplikasi online, surat, atau telepon, dan penting dalam upaya memberikan respons cepat terhadap kebutuhan masyarakat.

3.7. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dimaksud untuk memperoleh bahan-bahan yang relevan dan akurat. Setelah mengumpulkan data dalam penelitian ini, teknik yang dilakukan adalah:

3.7.1. Teknik Observasi (Pengamatan)

Observasi adalah melakukan pengamatan secara langsung pada objek penelitian untuk melihat dari dekat kegiatan yang dilakukan (ridwan, 2018:72). Dari pendapat ridwan diatas dapat disimpulkan bahwa metode observasi adalah suatu teknik pengumpulan data dengan mengadakan pengamatan terhadap berbagai peristiwa yang berkembang di lapangan sekaligus mengadakan pencatatan secara sistematis agar fenomena di lokasi penelitian tidak ada yang ketinggalan.

3.7.2. Wawancara

Wawancara adalah suatu teknik pengumpulan data untuk mendapatkan informasi yang dicari dari sumber data langsung melalui percakapan atau tanya jawab. Wawancara dalam penelitian kualitatif sifatnya yang mendalam karena ingin mengeksplor informasi secara holistik dan jelas dari informan.¹³

¹³Satori, Djam'an. 2019. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta, hlm. 47.

Penelitian ini juga, wawancarastruktur adalah wawancara yang digunakan sebagai pengumpulan data, bila peneliti atau pengumpulan data mengetahui pasti tentang informasi apa saja yang akan diperoleh.dan pengumpulan data telah menyiapkan instrument penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis dan jawaban alternative juga sudah disiapkan.

3.7.3. Dokumentasi

Teknik dokumentasi adalah ditunjukan untuk data langsung dari tempat penelitian, meliputi buku-buku relevan, peraturan-peraturan, laporan kegiatan, foto-foto, film dokumenter.¹⁴Dengan teknik ini peneliti bisa mendapatkan data-data yang berkaitan dengan data yang diperlukan.

3.7.4. Teknik Analisis Data

Penelitian kualitatif juga dapat diperoleh dari berbagai sumber dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang bermacam-macam, dan dilakukan dengan cara terus-menerus sampai datanya jenuh. Dengan pengamatan yang terus menerus mengakibatkan data tunggal. Data yang diperoleh pada umumnya yaitu data kualitatif, sehingga teknik analisis data yang digunakan belum ada pola yang jelas. Data melakukan analisis memerlukan daya kreatif serta kemampuan elektual yang tinggi. Tidak ada cara lain tertentu yang dapat diikuti untuk mengadakananalisis, sehingga setiap peneliti harus mencari sender metode yang dirasakan cocok dengan sifat penelitiannya. Analisis data peneliti mengacu pada beberapa tahapan yaitu:¹⁵

¹⁴Ridwan. 2018. *Metode dan Teknik Penyusunan Skripsi*. Bandung: Alfabeta, hlm. 77.

¹⁵Bryman, A. (2016). *Social Research Methods*.Oxford University Press.

1. Pengumpulan data adalah langkah awal yang krusial, di mana data diambil dari berbagai sumber. Pengumpulan data dapat dilakukan melalui metode survei, wawancara, eksperimen, atau pengambilan data sekunder dari sumber yang telah ada.
2. Pembersihan data: Setelah data dikumpulkan, langkah selanjutnya adalah membersihkan data dari kesalahan atau ketidakakuratan, seperti data yang hilang, duplikasi, atau inkonsistensi. Ini dapat mencakup pengisian data yang hilang, menghapus entri yang tidak relevan, dan memformat data dengan cara yang konsisten.
3. Analisis data: Pada tahap ini, teknik analisis yang lebih mendalam diterapkan. Ini bisa berupa analisis statistik tradisional, teknik machine learning, atau analisis regresi, tergantung pada tujuan penelitian.
4. Evaluasi dan umpan balik: Menilai proses analisis dan hasilnya, serta mendapatkan umpan balik dari pihak yang terlibat. Hal ini penting untuk mengevaluasi efektivitas metode yang digunakan.