

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu.⁴⁹ Metode penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah menggunakan metode penelitian kualitatif. Metode penelitian kualitatif merupakan suatu strategi yang menekankan pencarian makna, pengertian, konsep, maupun deskripsi tentang suatu fenomena bersifat alami, mengutamakan kualitas menggunakan beberapa cara serta disajikan secara naratif.⁵⁰ Metode Penelitian kualitatif dalam penelitian ini yaitu penelitian dilakukan secara mendalam mengenai Peran Media Sosial Dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Komering Ulu 2024). Penelitian kualitatif deskriptif juga berfokus pada fenomena yang terjadi di lapangan dengan cara mengumpulkan data-data yang relevan.

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kemajemukan atau pluralisme. Pendekatan pluralisme berurusan dengan bentuk interaksi yang saling bersaing atau saling bekerja sama serta menelaah akibat interaksi tersebut terhadap pengaturan sistem politik dalam masyarakat modern.⁵¹

⁴⁹Nasution, A. F, *Metode Penelitian Kualitatif*. (Bandung:Harfa Creative, 2023), hlm 1.

⁵⁰Sidiq, Umar. Et All. *Metode Penelitian Kualitatif Di Bidang Pendidikan*. (Jurnal Of Chemical Informan and Modeling. 53(9). 2019), 1-228.

⁵¹Agustino, Leo, *Pengantar Ilmu Politik*. (Malang: Intruns Publishing, 2020).

Pendekatan pluralisme dipilih dalam penelitian ini karena menekankan keterlibatan berbagai aktor, kepentingan, dan perspektif dalam proses komunikasi pelayanan publik. Pendekatan ini memandang komunikasi sebagai ruang interaksi yang terbuka, di mana pemerintah sebagai penyedia layanan dan masyarakat sebagai pengguna layanan memiliki posisi yang setara dalam menyampaikan, menerima, serta merespons informasi.

Media sosial berfungsi sebagai ruang komunikasi plural yang memungkinkan terjadinya pertukaran informasi secara dinamis antara pemerintah dan masyarakat. Interaksi yang berlangsung tidak hanya bersifat satu arah, tetapi melibatkan berbagai pandangan, latar belakang, dan kepentingan yang berbeda. Oleh karena itu, pendekatan pluralisme digunakan untuk memahami bagaimana media sosial dimanfaatkan sebagai sarana komunikasi pelayanan publik yang inklusif, terbuka, dan partisipatif.

3.2. Fokus Penelitian

Masalah pada penelitian bertumpu pada sebuah fokus. Fokus penelitian merujuk pada area atau topik spesifik yang menjadi perhatian utama dalam sebuah penelitian. Fokus ini membantu peneliti untuk mempersempit ruang lingkup masalah yang akan diteliti, agar penelitian menjadi lebih terarah dan mendalam. Menentukan fokus penelitian sangat penting untuk memastikan bahwa penelitian tersebut dapat memberikan kontribusi yang signifikan pada bidang keilmuan tertentu.⁵² Fokus dari penelitian ini adalah untuk mengetahui permasalahan

⁵² Sari, W. D. C., & Purba, S. H. *Transformasi digital dalam kesehatan: Tinjauan literatur tentang inovasi, tantangan, dan dampak teknologi kesehatan digital*. (Jurnal Pendidikan Tambusai, 8(1), 2024), 45–58.

Dampak Peran Media Sosial dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Komering Ulu.

3.3. Teknik Penentuan Informan

Penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah teknik penentuan sumber data berdasarkan pertimbangan tertentu. Pertimbangan yang biasa digunakan adalah orang yang diperkirakan paling paham mengenai data atau keterangan yang dibutuhkan peneliti.⁵³ Individu-individu yang dianggap memiliki pengetahuan dan peran penting dalam sinergitas ini. Subyek penelitian ini adalah pegawai Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil yang terlibat langsung dalam proses pelayanan administrasi kependudukan, dan masyarakat.

Tabel 3. 1 Informan Penelitian

No	Nama	Jabatan
1	FARAHATUN , S.Si., M.M	Sub. Koordinator Inovasi Pelayanan
2	PUTRI NATHA SARI	Administrasi Perkantoran
3	YETI HARTATI	Masyarakat / Pemohon Layanan
4	LIA AMELIYA	Masyarakat / Pemohon Layanan
5	LUSI SUSANTI	Masyarakat / Pemohon Layanan
6	INKA DINDA LIVIA	Masyarakat / Pemohon Layanan
7	SUPRIYANTO	Masyarakat / Pemohon Layanan
8	APRILLIA LESTARI, M.I.P	Akademisi Universitas Baturaja

Sumber: *Olahan Penulis* 2025

⁵³Mappasere, S. A., & Suyuti, N. *Metode Penelitian Sosial*.(Yogyakarta: Gawe Buku, 2019), hlm. 33

3.4. Jenis dan Sumber Data

Sumber data dalam penelitian adalah subjek dari mana data di peroleh. Menurut Lofland seperti yang dikutip Maleong sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain.⁵⁴ Pada penelitian ini diperlukan dua jenis data yaitu primer dan data sekunder sebagai berikut:.

a. Data primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari responden atau objek yang diteliti. Sumber data primer langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data Primer yang di maksud dalam penelitian ini adalah data-data yang penulis perolehan secara langsung dengan melakukan interview atau wawancara kepada para staf dan masyarakat yang mendapatkan pelayanan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Komering Ulu. Merupakan sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh tidak secara langsung dari sumber datanya, misalnya melalui orang lain atau dokumen-dokumen serta melalui studi kepustakaan yaitu dengan menelaah literatur, majalah, serta karya tulis yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

⁵⁴ Moleong, L. J., *Metodologi Penelitian Kualitatif*. (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2017), hlm:43

3.5. Teknik Pengumpulan Data

Metode atau teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode wawancara, observasi, dan dokumentasi. Pengertian dan tujuan dari ketiga metode tersebut adalah sebagai berikut;

1. Observasi

Observasi adalah sebuah proses dimana terjadi pengamatan kemudian pencatatan yang dilakukan secara sistematis, logis, objektif, dan rasional terhadap berbagai fenomena dalam situasi nyata atau situasi yang dibuat. Pengumpulan data yang akan digunakan peneliti merupakan jenis observasi partisipan. Observasi partisipan ialah melakukan pengamatan dari dekat dan berinteraksi secara langsung dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan responden yang diteliti tidak terlalu besar.⁵⁵ Kunci keberhasilan observasi sebagai teknik pengumpulan data sangat banyak ditentukan oleh pengamat itu sendiri. Pada penelitian ini, pengamat menggunakan bentuk observasi tidak terstruktur. Dalam hal ini, pengamatan dilakukan tanpa menggunakan pedoman observasi. Sebagai hasilnya, peneliti mengembangkan pengamatan mereka sendiri berdasarkan perkembangan yang terjadi di lapangan.

2. Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data dan menemukan permasalahan yang harus diteliti. Wawancara digunakan dengan metode interview atau memberikan pertanyaan kepada lawan pembicara. Wawancara

⁵⁵ Anggito, dkk., 2018 *Metode Penelitian Kualitatif Sukabumi*: CV Jejak, hal. 109

dapat dilakukan dengan cara tatap muka. Pada saat wawancara, peneliti bisa turun langsung ke lapangan dan bertemu dengan informan. Sehingga, peneliti dapat memahami bahasa, gestur, dan ekspresi dari informan dengan lebih baik.

3. Dokumentasi

Teknik terakhir adalah dengan cara dokumentasi. Selain melalui wawancara dan observasi, informasi juga bisa didapat melalui fakta yang tersimpan dalam bentuk surat, catatan harian, arsip, foto, hasil rapat, jurnal kegiatan dan sebagainya.

3.6. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan suatu proses mengolah data menjadi informasi baru. Proses ini dilakukan bertujuan agar karakteristik data menjadi lebih mudah dimengerti dan berguna sebagai solusi bagi suatu permasalahan, khususnya yang berkaitan dengan penelitian.⁵⁶ Data yang telah dikumpulkan dianalisis dengan menggunakan metode analisis tematik. Langkah-langkah dalam analisis data ini meliputi:

1. Pengumpulan Data

Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi ;

2. Reduksi Data

Data yang diperoleh direduksi dengan cara memilih data yang relevan dan penting untuk menjawab pertanyaan penelitian;

⁵⁶ Almira Keumala Ulfah, dkk. *Ragam Analisis Data Penelitian* (Sastra, Riset dan Pengembangan), (Pamekasan: IAIN Madura Press, 2022), hlm. 1

3. Penyajian Data

Data yang telah direduksi disajikan dalam bentuk narasi deskriptif untuk memudahkan pembaca memahami konteks sinergitas Dinas Penduduk Dan Catatan Sipil, Warga, dan Teknologi Media Sosial;

4. Penarikan Kesimpulan

Kesimpulan dibuat berdasarkan temuan-temuan yang muncul dari analisis data. Kesimpulan ini diharapkan dapat memberikan gambaran jelas mengenai sinergitas Dinas Penduduk Dan Catatan Sipil, Warga, dan Teknologi Media Sosial saling mendukung agar pelayanan publik jadi lebih cepat, transparan, dan responsif.