

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan pendekatan Kelembagaan, yaitu suatu penelitian yang mendeskripsikan tentang ruang lingkup dan proses pelaksanaan Standar Pelayanan Publik dalam Pengurusan Kartu Keluarga. Penelitian kualitatif adalah suatu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.¹ Menurut Saleh Penelitian kualitatif adalah penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek alamiah, dimana peneliti merupakan instrumen kunci.² Pendekatan Kelembagaan adalah cara analisis dalam ilmu politik dan pemerintahan yang memfokuskan kajian pada lembaga-lembaga formal seperti eksekutif, legislatif, yudikatif, serta aturan, kekuasaan, fungsi dan hubungan, diantara mereka, untuk memahami proses politik dan perilaku pemerintahan.³

Penelitian ini dilakukan dengan maksud untuk mendeskripsikan dan menyajikan fakta-fakta empiris secara menyeluruh sesuai dengan permasalahan yang diteliti. Pendekatan kelembagaan dalam penelitian ini digunakan untuk menganalisis bagaimana struktur, mekanisme, dan tata kelola kelembagaan di Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil

¹ Nurdin, Ismail dan Sri Hartati, *Metode Penelitian Sosial* (Surabaya: Media Sahabat Cendekia, 2019), hal. 41.

² Saleh, Sirajuddin, *Mengenal Penelitian Kualitatif Panduan Bagi Peneliti Pemula* (Gowa: Agma, 2023), hal. 18.

³ Suwarlan, Erlan & Yuni Widiawati, *Metodologi Ilmu Pemerintahan* (Purbalingga: CV. Eureka Media Aksara, 2023), hal. 83.

Kecamatan Belitang memengaruhi penerapan standar pelayanan publik dalam proses pembuatan Kartu Keluarga tahun 2024. Pendekatan ini menekankan pada peran institusi, aturan formal maupun informal, serta hubungan antar aktor dalam pelaksanaan pelayanan publik. Pendekatan kelembagaan dalam penelitian ini berupaya mengevaluasi sejauh mana prosedur, sumber daya manusia, sarana prasarana, dan sistem koordinasi antarbagian di Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Belitang berjalan sesuai standar yang ditetapkan pemerintah. Pendekatan ini membantu mengidentifikasi faktor kelembagaan yang mendukung maupun menghambat efektivitas, efisiensi, dan kualitas pelayanan pembuatan Kartu Keluarga di tingkat kecamatan.⁴

3.2 Fokus Penelitian

Fokus Penelitian dalam sebuah penelitian bermaksud untuk membatasi studi penelitian, sehingga dengan adanya pembatasan studi tersebut dapat mempermudah penelitian dan pengolahan data yang didasarkan pada kepentingan, urgensi, dan reabilitas masalah yang akan dipecahkan. Penelitian ini berfokus pada **Evaluasi Penerapan Standar Pelayanan Publik dalam proses pembuatan Kartu Keluarga di Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Belitang Tahun 2024.**

Evaluasi dilakukan dengan menggunakan teori evaluasi William N. Dunn yang meliputi enam indikator, yaitu efektivitas, efisiensi, kecukupan,

⁴ Ibid.

perataan, responsivitas, dan ketepatan. Ke-enam indikator tersebut digunakan untuk menganalisis pelaksanaan standar pelayanan publik yang mencakup prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, serta kompetensi petugas pemberi pelayanan. Fokus penelitian ini diarahkan untuk mengetahui sejauh mana standar pelayanan publik telah diterapkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung dan menghambat kualitas pelayanan pembuatan Kartu Keluarga di Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Belitang.

3.3 Teknik Penentuan Informan

Teknik penentuan informan adalah cara atau metode yang digunakan oleh peneliti untuk memilih orang (informan) yang dianggap paling mengetahui, memahami, dan terlibat langsung dengan permasalahan atau fenomena yang sedang diteliti, sehingga dapat memberikan data dan informasi yang relevan untuk menjawab rumusan masalah penelitian.⁵ Teknik penentuan informan pada penelitian ini menggunakan Teknik *Purposive Sampling* dimana Teknik ini melibatkan informan yang dianggap memiliki pengetahuan atau pengalaman yang relevan dengan topik penelitian. Peneliti memilih individu-individu yang dianggap paling mampu memberikan informasi yang kaya dan mendalam.⁶

⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2019), hal. 219.

⁶ Hardani, *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif* (Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu Group Yogyakarta, 2020), hal. 368-369.

Peneliti juga menggunakan teknik *Snowball Sampling* dimana yang awalnya jumlah hanya satu orang atau dua orang, kemudian dengan dua orang tersebut belum merasa puas terhadap data yang diberikan, maka peneliti akan mencari orang lain yang dipandang lebih paham dan dapat melengkapi data yang diberikan oleh dua orang sebelumnya.⁷

Tabel 3.1
Informan Penelitian

No	Nama	Jabatan
1.	Nency Kristina, S.E., M.M.	Kepala Unit Pelaksana Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Belitang
2.	Indra Saputra, S. Kom.	Staff Operator Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Kartu Keluarga
3.	Maharani Lukita	Staff Operator Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Kartu Keluarga
4.	Didin Febriansyah, S.Pd.	Masyarakat yang menerima pelayanan pembuatan Kartu Keluarga di UPT Disdukcapil Kecamatan Belitang
5.	Warsun	Masyarakat yang menerima pelayanan pembuatan Kartu Keluarga di UPT Disdukcapil Kecamatan Belitang

3.4 Jenis dan Sumber Data

Setiap penelitian untuk dapat mendukung proses dan hasil penelitian, maka dibutuhkan data-data yang pasti dan nyata dari objek penelitian. Sumber data dalam penelitian adalah subyek dari mana data dapat diperoleh, dalam hal ini sumber data yang dipakai adalah:⁸

⁷ Ibid. Hal. 369-370.

⁸ Nurdin, Ismail dan Sri Hartati, *Metodologi Penelitian Sosial* (Surabaya: Media Sahabat Cendekia, 2019), hal. 171-172.

1) Data Primer

Data primer merupakan beragam informasi yang didapatkan langsung dari sumbernya, yakni individu yang berfungsi sebagai informan dalam penelitian. Jenis data ini mencakup informasi mengenai Standar Pelayanan Publik terkait Pengurusan Kartu Keluarga di Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kecamatan Belitang. Penentuan kriteria informan dalam penelitian ini didasarkan pada faktor posisi/jabatan, keahlian, serta pemahaman mengenai isu-isu yang berkaitan dengan objek penelitian.

2) Data Sekunder

Data sekunder merupakan informasi yang diperoleh tidak secara langsung dari narasumber melainkan dari pihak ketiga. Data sekunder dalam penelitian ini berupa data yang peneliti dapatkan dari beberapa sumber seperti jurnal, buku, serta website resmi yang berhubungan dengan penelitian yang dijadikan sebagai literatur dalam penelitian ini.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah salah satu hal yang mempengaruhi hasil penelitian. Kualitas dari pengumpulan data berkaitan dengan sejauh mana metode yang digunakan tepat dalam mengambil data. Studi ini, pengumpulan data bertujuan untuk mendapatkan informasi yang sah dan dapat dipercaya.

Adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:⁹

1) Observasi

Observasi merupakan metode atau cara untuk mengumpulkan informasi secara teratur mengenai objek studi, baik secara langsung maupun tidak langsung. Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data berupa observasi non-partisipan, yang dilakukan dengan cara melakukan pengamatan langsung ke Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Belitang untuk mendapatkan pemahaman yang akurat tentang prosedur pelayanan di instansi tersebut, dengan catatan bahwa peneliti tidak terlibat dalam aktivitas sehari-hari objek yang sedang diteliti.

2) Wawancara

Wawancara adalah metode untuk mendapatkan informasi melalui komunikasi dua arah yang dilakukan secara langsung. Diskusi ini melibatkan dua pihak, yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan narasumber yang memberikan jawaban atas pertanyaan yang diberikan. Metode wawancara yang diterapkan dalam penelitian ini adalah wawancara mendalam. Wawancara mendalam adalah teknik pengumpulan data atau informasi yang dilakukan dengan bertatap muka secara langsung dengan informan, guna mendapatkan gambaran menyeluruh tentang topik

⁹ Hardani, *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif* (Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu Group Yogyakarta, 2020), hal. 120-150.

yang diteliti. Penelitian ini dilakukan untuk mengumpulkan data dan informasi tentang standar pelayanan pembuatan kartu keluarga oleh Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Belitang.

3) Dokumentasi

Teknik mengumpulkan informasi melalui dokumentasi adalah suatu teknik pengumpulan data dengan menghimpun dan menganalisis dokumen-dokumen, baik yang berbentuk tulisan, gambar, maupun dalam format digital. Penelitian dokumentasi berfungsi sebagai tambahan bagi pemanfaatan metode pengamatan dan wawancara, yang akan lebih meyakinkan dan dapat diandalkan jika diperkuat oleh dokumen dari sumber informasi. Dokumen-dokumen yang dikumpulkan terkait dengan Sistem Pelayanan Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.

3.6 Teknik Analisa Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisa deskriptif. Adapun yang di maksud dengan metode deskriptif adalah suatu cara mengembangkan data tersebut dalam bentuk kata-kata atau kalimat.¹⁰

1) Reduksi Data

Reduksi data ataupun merangkum informasi bersumber pada hal-hal yang penting untuk dibahas atau diambil satu kesimpulan.

¹⁰ Ibid, hal. 163-171.

2) Penyajian Data

Sajian data merupakan kumpulan beberapa informasi yang sudah tersusun berupa informasi yang sistematis. Melalui sajian data memungkinkan peneliti mengambil kesimpulan.

3) Verifikasi

Kesimpulan atau verifikasi merupakan langkah akhir dalam proses analisa data penelitian kuantitatif. Penarikan kesimpulan dapat dilakukan dengan cara membandingkan kesesuaian pernyataan dari objek penelitian dengan makna yang terkandung dengan konsep-konsep dasar dalam penelitian.