

## BAB III

### METODELOGI PENELITIAN

#### A. Tempat dan Waktu Penelitian

##### 1. Lokasi Penelitian

Pada proyek penelitian ini dilakukan di salah satu lembaga pemerintah yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor, berikut adalah informasi dan data dari instansi tersebut.

Jenis Lembaga : Lembaga Pemerintah

Nama Lembaga : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil  
Kabupaten Bogor

Alamat : Jl. Tegar Beriman, Pakansari, Kec. Cibinong, Kab.  
Bogor

Telepon : 021 8758419

Email : [disdukcapil@bogorkab.gi.id](mailto:disdukcapil@bogorkab.gi.id)

Lembaga pemerintah diatas adalah lembaga yang bertanggung jawab atas pengelolaan administrasi kependudukan di wilayah Kabupaten Bogor. Pengelolaan administrasi tersebut meliputi pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran dan Kematian, serta dokumen penting lainnya yang berkaitan dengan status warga negara. Alasan peneliti memilih penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor didasarkan pengalaman langsung saat magang semester 7 yang kemudian diperkuat melalui observasi dan pra-riset yang dilakukan.

Selama masa magang, peneliti menemukan sejumlah permasalahan dalam pelayanan publik, khususnya terkait aspek kedisiplinan pegawai, keadilan pelayanan, serta akses informasi dan komunikasi kepada masyarakat. Permasalahan yang sama kembali ditemukan saat observasi dan pra-riset dilakukan, karena itu peneliti merasa perlu untuk menganalisis permasalahan ini guna memberikan saran dan masukan untuk evaluasi pelayan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor.

## 2. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan selama 6 bulan yang dimulai dari bulan Maret 2025 hingga bulan Agustus 2025. Pada periode tersebut Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor beroperasi secara aktif dan tersedianya kelengkapan blanko untuk pencatatan sipil, hal tersebut mempengaruhi jumlah pengguna pelayanan yang semakin bertambah banyak. Oleh karena itu untuk menunjang kelengkapan data, peneliti mengamati pelayanan secara langsung demi memperoleh data yang lebih representatif di periode tersebut.

**Tabel 3.1 Waktu Penelitian**

Sumber: Data diolah oleh peneliti

| Kegiatan Penelitian        | Waktu Penyelesaian |     |     |     |     |      |
|----------------------------|--------------------|-----|-----|-----|-----|------|
|                            | Mar                | Apr | Mei | Jun | Jul | Agus |
| Observasi                  |                    |     |     |     |     |      |
| Pengajuan Judul Penelitian |                    |     |     |     |     |      |

|                                |  |  |  |  |  |  |
|--------------------------------|--|--|--|--|--|--|
| Penyebaran Kuesioner Pra-Riset |  |  |  |  |  |  |
| Pengumpulan Data dan Wawancara |  |  |  |  |  |  |
| Penyusunan Proposal            |  |  |  |  |  |  |
| Analisis Data                  |  |  |  |  |  |  |
| Penyusunan Hasil Penelitian    |  |  |  |  |  |  |

## B. Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, dimana menurut (Fadli, 2021) penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk memahami peristiwa atau fenomena dengan lebih mendalam. Metode penelitian kualitatif lebih terfokus pada eksplorasi makna suatu fenomena melalui interaksi langsung dengan subjek penelitian di lapangan, selain itu metode penelitian kualitatif menggunakan pendekatan deskriptif dan induktif dimana data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan analisis data. Terdapat 5 pendekatan penelitian yang sering digunakan dalam kualitatif yaitu pendekatan naratif, fenomenologi, *grounded theory*, etnografi, dan studi kasus.

Pendekatan naratif yang fokusnya ada pada penelusuran kehidupan individu secara kronologis, biasanya para peneliti menggunakan ini jika ingin menggali perjalanan atau pengalaman hidup individu secara

mendalam. Pendekatan fenomenologi yaitu untuk menjelaskan secara mendalam suatu peristiwa dari perspektif beberapa individu. *Grounded theory* adalah pendekatan yang dapat digunakan untuk memahami identitas setiap kelompok dalam konteks kehidupan sosial yang nyata. Pendekatan etnografi yaitu pendekatan yang berfokus pada kajian budaya dan asal-usul suatu kelompok, biasanya penelitian yang menggunakan pendekatan ini adalah penelitian yang ingin mengeksplorasi kehidupan budaya, termasuk warisan Sejarah atau prasejarah. Pendekatan studi kasus, dimana pendekatan ini dilakukan untuk mengkaji secara mendalam terhadap suatu isu atau permasalahan tertentu yang tertuju pada pemahaman yang menyeluruh terhadap satu kasus saja (Malahati et al., 2023).

Di dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan studi kasus dan fenomenologi sebagai pendekatan kualitatif. Fokus utama dari studi kasus adalah analisis mendalam pada suatu kasus tertentu, baik individu, kelompok, organisasi, atau peristiwa. Sementara itu fenomenologi digunakan untuk memahami suatu kasus dari pengalaman subjektif individu terhadap suatu fenomena. Kombinasi antara studi kasus dan fenomenologi memungkinkan penelitian ini memperoleh hasil yang lebih lengkap dan mendalam tidak hanya dari sebuah kasus tetapi juga dari pengalaman individu yang terlibat (Fadli, 2021).

### **C. Sumber Data dan Sampel Penelitian**

Kualitas dan ketepatan data sangat menentukan validitas, akurasi dan hasil penelitian karena itulah data adalah sebuah hal yang penting. Dengan

memilih data yang relevan, dan sesuai dengan tujuan penelitian, hal tersebut menghasilkan temuan penelitian yang akurat dan dapat dipertanggungjawabkan. Penelitian ini menggunakan sumber data primer dan sekunder, data primer diperoleh dan dikumpulkan secara langsung dari sumber aslinya seperti responden atau informan yang berkaitan. Bentuk data primer yaitu wawancara, observasi langsung, dan kuesioner yang diberikan kepada responden. Data sekunder adalah jenis data yang didapatkan melalui sumber tidak langsung yang telah tersedia sebelumnya, seperti dokumen literatur, buku, jurnal ilmiah, artikel dan lain sebagainya. Keunggulan dari data sekunder adalah ketersediaannya yang luas, mudahnya untuk mengakses, dan efisien waktu dan biaya dalam pengumpulannya. Namun kelemahan data sekunder yaitu bisa terjadinya ketidakakuratan atau ketidaksesuaian dengan fokus penelitian, karena itu penting bagi peneliti untuk mengevaluasi data sekunder sebelum diproses dalam penelitian (Rukhmana, 2024).

Teknik yang digunakan dalam penelitian ini untuk mengambil sampel penelitian yaitu metode Sampel non-probabilitas atau non-probability sampling adalah teknik pengambilan sampel yang dipilih dari populasi sesuai dengan kriteria yang ditentukan dan relevan dengan penelitian sehingga tidak semua populasi bisa dijadikan sampel. Jika probability sampling yaitu penarikan sampel secara acak dan sederhana atau simple random sampling dimana tidak diperlukan kriteria atau karakteristik dari populasi (Purwanza et al., 2022). Adapun informan yang akan dipilih

yaitu pegawai atau staf yang bekerja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor yang terlibat dalam kegiatan pelayanan publik dan mengetahui hal-hal yang berkaitan dengan etika seperti bagian pelayanan publik, serta bagian umum dan kepegawaian. Informan yang kedua yaitu masyarakat dengan kriteria sebagai pengguna pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor, hal ini untuk melihat perspektif etika pelayanan publik dari masyarakat.

#### **D. Teknik Pengumpulan Data**

Ada tiga prinsip penerapan teknik pengumpulan data kualitatif yang harus dijalankan peneliti sesuai dengan pandangan moleong dalam (Malahati et al., 2023) yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi.

##### **1. Observasi**

Pada penelitian kualitatif pengumpulan data dilakukan secara langsung melalui observasi yang dilaksanakan oleh peneliti dilapangan. Observasi adalah kegiatan mengamati peristiwa dan fenomena yang relevan dengan topik penelitian. Menurut Bogdan & Biklen dalam jurnal artikel (Ardiansyah et al., 2023) observasi merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati situasi yang berkaitan dengan fenomena yang sedang diteliti secara langsung. Melalui teknik ini peneliti mendapatkan pemahaman tentang interaksi sosial, perilaku, dan konteks yang berkaitan dengan topik penelitian.

##### **2. Wawancara**

Menurut (Luthfiah, 2019) wawancara merupakan komunikasi yang melibatkan dua pihak atau lebih dan bisa dilakukan secara langsung atau tidak langsung, dimana ada yang bertindak sebagai pewawancara dan pihak lainnya sebagai narasumber. Pengumpulan data dilakukan juga melalui wawancara dengan menggunakan daftar pertanyaan yang telah disusun oleh peneliti dan mendapat persetujuan dari yang berkaitan. Wawancara dilakukan secara langsung melalui tatap muka.

Peneliti menggunakan wawancara terstruktur dengan menggunakan instrumen penelitian yang telah disiapkan, setelah itu peneliti meminta persetujuan dengan narasumber untuk mewawancarai sesuai dengan instrumen yang telah disiapkan.

### 3. Dokumentasi

Menurut Creswell dalam jurnal (Ardiansyah et al., 2023) dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data dengan cara menelusuri berbagai dokumen yang berkaitan, arsip, atau bahan tertulis lain yang berkaitan dengan konteks penelitian. Sumber dokumen yang digunakan dapat berupa catatan, laporan, surat, buku, atau dokumen resmi lainnya. Pengumpulan data dokumentasi dilaksanakan dengan mengumpulkan dan menganalisis dokumen yang relevan dengan topik penelitian, melalui dokumentasi peneliti bisa mendapat pemahaman mengenai latar belakang, kebijakan, peristiwa, atau perkembangan yang berkaitan dengan topik penelitian yang diteliti.

Data sekunder adalah data yang tersedia sebelumnya dan perolehannya diambil dari sumber tidak langsung. Contohnya seperti penelitian terdahulu, jurnal artikel, dan buku yang berkaitan dengan topik penelitian (Purwanza et al., 2022).

#### **E. Teknik Keabsahan Data**

Dalam penelitian kualitatif dibutuhkan uji kredibilitas data untuk memastikan validitas internal. Validitas internal adalah seberapa akurat hasil penelitian dapat dipercaya dari hubungan sebab akibat tanpa dipengaruhi faktor lain, contohnya yaitu jika meneliti metode belajar A daripada B dalam peningkatan nilai, apakah hal itu disebabkan oleh metode A bukan karena siswa lebih pintar. Data dalam penelitian kualitatif dianggap kredibel apabila dilapangan dengan hasil yang dilaporkan sesuai. Untuk menguji kredibilitas digunakan beberapa teknik salah satunya yaitu triangulasi (Mekarisce, 2020). Teknik triangulasi dibagi menjadi 3 sebagai berikut:

##### **1. Triangulasi sumber**

Teknik ini dilakukan dengan verifikasi data yang diperoleh dari berbagai pihak atau sumber yang berbeda. Data dianalisis secara deskriptif dengan mengelompokkan mana pandangan yang serupa, berbeda, dan yang bersifat unik dari masing sumber. Data dari ketiga tersebut menghasilkan kesimpulan yang nantinya akan di konfirmasi kembali kepada informan.

##### **2. Triangulasi Teknik**

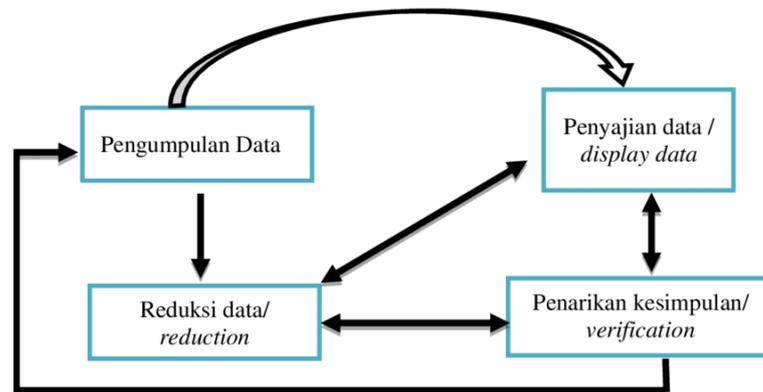
Pada penggunaan metode triangulasi teknik ini melibatkan cara yang berbeda untuk mengumpulkan data tetapi dari sumber yang sama. Contohnya setelah melakukan wawancara dengan informan A peneliti dapat mengecek kembali terkait informasi yang diberikan oleh informan melalui observasi atau dokumen pendukung, demikian pula sebaliknya. Observasi bisa diperkuat dengan wawancara. Biasanya dilakukan dengan 3 teknik yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi.

### 3. Triangulasi waktu

Teknik ini dilakukan dengan mengulang pengumpulan data dari sumber yang sama dengan metode yang sama tetapi dilakukan di waktu yang berbeda. Contohnya seperti ingin mengetahui faktor penghambat dan pendukung yang ada di suatu tempat, wawancara dan observasi bisa diulang di waktu lain.

## **F. Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data merupakan proses penting untuk memahami data yang dikumpulkan, baik secara wawancara, observasi, dan dokumentasi. Tahapan teknik analisis data menurut Miles and Huberman dari (Algivari & Mustika, 2022) sebagai berikut:



**Gambar 3.1** Komponen analisis data

Sumber: data diambil dari researchgate.net

### 1. Pengumpulan data

Pengumpulan data adalah tahap awal peneliti mengumpulkan informasi dari sumber data primer dan sekunder dengan teknik wawancara, observasi, dokumentasi, dan lain sebagainya. Data yang didapat harus relevan dengan apa yang diteliti.

### 2. Reduksi data

Ini adalah proses menyederhanakan data dengan cara menganalisis informasi penting dan fokus terhadap aspek-aspek yang relevan dengan topik penelitian. Contohnya yaitu seperti hasil wawancara yang telah diambil bagian-bagian penting dan relevan oleh peneliti

### 3. Penyajian data

Pada tahap ini data yang telah dikumpulkan disusun dan dijelaskan dengan sistematis agar mudah dipahami dan dianalisis lebih lanjut. Biasanya pada tahap ini bentuk data seperti tabel, diagram atau lain sebagainya.

#### 4. Penarikan kesimpulan

Setelah data melewati tahap reduksi data dan penyajian data, peneliti menyimpulkan hasil dari data tersebut untuk memastikan kebenaran dan konsistensinya. Proses ini sangat penting karena peneliti dapat memperoleh pemahaman mendalam dari data yang diperoleh.

