

BAB III

METODE PENELITIAN

Penulis menggunakan metode penelitian sebagai salah satu metode mereka, yang mencakup tahapan penelitian. Penulis melakukan penelitian ini untuk menentukan mutu pelayanan administrasi masyarakat di Dispenduk Capil Kabupaten Manggarai. Dalam bagian ini, penulis akan menjelaskan metodologi yang digunakan dalam melakukan penelitian ini. Ini adalah metodologi penelitian yang digunakan:

3.1 Jenis Penelitian

Dalam penyelidikan ini, peneliti menggunakan metodologi kualitatif. Karena orientasinya naturalistik, mendasar, atau alamiah, pendekatan kualitatif berpusat pada gejala alamiah dan tidak dapat dilakukan di laboratorium tetapi harus dilakukan di lapangan (Sugiono, 2010:7).

3.2 Waktu dan Lokasi Penelitian

Tempat penelitian menunjukkan tempat penulis mendapatkan data untuk proposal. Menurut Nasution (2000:43), "lokasi penelitian" mengacu pada lokasi penelitian. Lokasi ini harus ditunjukkan dengan adanya elemen berikut: pelaku, lokasi, dan aktivitas yang dapat diamati. Sebaliknya, tanggal, bulan, dan tahun aktivitas penelitian disebut sebagai waktu penelitian Wirtna Sujarweni (2014:71). Waktu yang diperlukan peneliti untuk melakukan penelitian ini yaitu kurang lebih selama dua (2) minggu setelah ujian proposal dilakukan.

Penelitian ini akan dilakukan di Kantor Dinas Masyarakat dan Catatan Sipil Kabupaten Manggarai karena peneliti ingin mengetahui seberapa baik pelayanan publik dalam bidang administrasi masyarakat dan seberapa banyak keluhan masyarakat tentang pelayanan mereka.

3.3 Fokus Penelitian

Fokus penelitian di sini adalah pembatasan penelitian kualitatif, yang biasanya didasarkan pada tingkat kevitatan, urgensi, dan rehabilitas masalah (Sugiyono, 2017; 207). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi mutu layanan administrasi masyarakat yang diberikan oleh Disdukcapil Kabupaten Manggarai dengan menggunakan metrik berikut:

Tabel 3.3.1 Fokus Penelitian

No	Fokus Penelitian	Aspek yang diukur
1.	<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	1. Fasilitas sarana dan prasarana dalam Kantor DUKCAPIL Kabupaten Manggarai 2. Keadaan lingkungan di Kantor DUKCAPIL Kabupaten Manggarai

2.	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kemampuan merespon masyarakat 2. Kecepatan dan ketepatan melayani masyarakat
3.	<i>Assurance</i> (Jaminan)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penguasaan pengetahuan pegawai dalam menjawab pertanyaan, informasi, dan keperluan yang berhubungan dengan layanan yang diadakan
4.	<i>Empathy</i> (Empati)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepedulian pegawai untuk selalu mengutamakan keperluan masyarakat dalam pelayanan 2. Pelayanan dengan sikap ramah dan sopan santun

Sumber: Olahan Penulis 2023

3.4 Informan Penelitian

Informan adalah subjek penelitian yang dianggap dapat menyajikan informasi tentang masalah yang diteliti (Ulber Silalahi, 2009: 250). Dengan kata lain, informan

dianggap sebagai narasumber atau sumber informasi bagi peneliti karena mereka dianggap memiliki kemampuan untuk menyajikan informasi tentang masalah yang diteliti. Dinas Masyarakat dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai, yang menangani layanan masyarakat, menyediakan data untuk penelitian ini. Informasi ini dapat diubah oleh peneliti. Tabel berikut menunjukkan pilihan informan.

Tabel 3.4.1 Tabel Informan

NO	Informan	Jumlah informan
1.	Sekretaris	1 orang
2.	Kabid PIAK	1 orang
3.	Kabid Pendaftaran Masyarakat	1 orang
4.	Administrator Database Masyarakat	2 orang
5.	Masyarakat	7 orang

Sumber: Olahan Penulis 2023

3.5 Sumber Data

Dua sumber data digunakan dalam penelitian ini: sumber data primer dan sumber data sekunder.

- a) Sumber data primer

Data primer adalah informasi yang dikumpulkan langsung oleh peneliti melalui observasi dan wawancara (Darus, 2009:54-57). Dalam penelitian ini, sumber data primer adalah masyarakat dan lembaga Dinas Masyarakat dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai.

b) Sumber data sekunder

Data sekunder adalah data yang diperlukan untuk mendukung data primer yang relevan dengan penelitian ini. Mereka tidak dikumpulkan secara langsung di lokasi penelitian; sebaliknya, mereka dikumpulkan melalui penyelidikan berkastasi dari buku, artikel, jurnal penelitian, dan penelitian sebelumnya yang relevan dengan topik penelitian.

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Observasi dan wawancara adalah dua metode umum pengumpulan data dalam penelitian.

a) Observasi

Margono dalam Satori dan Komairah (2012: 105) mengatakan bahwa observasi adalah pengamatan dan pencatatan secara sistematis. Bugin dalam Satori dan Komairah (2012: 105) mengatakan bahwa observasi adalah teknik pengumpulan data yang digunakan untuk mengumpulkan data penelitian dengan menggunakan pendengaran, pengamatan, kamera, dan alat perekam suara. Untuk mengumpulkan data, peneliti menggunakan metode observasi,

yang dilakukan dari awal penelitian hingga akhir penelitian, dengan mengunjungi dan mengamati objek langsung di tempat penelitian. Dengan menggunakan metode ini, peneliti dapat mengidentifikasi titik-titik masalah dengan mengumpulkan data dari setiap objek yang diamati. Kantor Dinas Masyarakat dan Catatan Sipil Kabupaten Manggarai adalah objek observasi penelitian ini.

b) Wawancara

Untuk mendapatkan informasi tentang tujuan penelitian, peneliti melakukan wawancara dengan informan melalui tanya jawab langsung (2009, 42-42). Penulis akan mewawancarai orang-orang yang bertanggung jawab atas administrasi masyarakat di Dinas Masyarakat dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai, serta anggota masyarakat.

3.7 Teknik Analisis Data

Menurut penelitian yang disampaikan oleh Sugiyono (2018:482), proses analisis data melibatkan pencarian dan penataan data yang didapat dari pengamatan lapangan dan wawancara secara sistematis. Tahap-tahap tersebut mencakup pengelompokan data ke dalam kategori, ekstraksi unit-unit vital, pembuatan sintesis, pembentukan pola, penilaian kepada relevansi, serta penyusunan kesimpulan agar mudah dimengerti oleh individu ataupun pihak lainnya. Namun, pendapat yang diungkapkan oleh Miles dan Huberman dalam karya Sugiyono (2018:246)

menyatakan bahwa dalam konteks penelitian kualitatif, analisis data dilakukan sepanjang proses pengumpulan data dan setelahnya, dalam rentang waktu tertentu. Proses analisis data kualitatif dilakukan secara iteratif dan berkelanjutan hingga selesai. Dalam pendekatan interaktif yang mereka kemukakan, Miles dan Huberman menyajikan suatu kerangka analisis yang umum digunakan.

1. Reduksi Data

Menurut Sugiyono (2018:247-249), reduksi data bukan sekadar rangkuman, namun juga pemilihan elemen-elemen krusial, fokus pada aspek-aspek yang relevan dengan tema penelitian, identifikasi motif dan pola, serta akhirnya menyuguhkan pandangan yang lebih terperinci untuk memperlancar langkah-langkah selanjutnya dalam pengumpulan data. Dalam mereduksi data, pedoman yang telah ditetapkan sebelumnya menjadi pemandu yang vital. Proses ini memerlukan pemikiran kritis dan kedalaman wawasan untuk berhasil dilakukan.

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Setelah mengalami proses reduksi, langkah berikutnya adalah memperlihatkan secara visual. Dalam konteks penelitian kualitatif, data bisa diungkapkan melalui berbagai format seperti tabel, grafik, diagram alir, pictogram, dan sejenisnya. Presentasi data juga bisa disajikan dalam bentuk naratif ringkas, diagram, relasi antar kategori, dan format serupa yang umum digunakan dalam konteks penelitian kualitatif.

3. Kesimpulan

Menurut Sugiyono (2018:252-253), kesimpulan dari penelitian kualitatif mungkin mencerminkan rumusan masalah awal, namun demikian, hal tersebut tidak selalu terjadi karena permasalahan dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif bersifat dinamis dan cenderung berubah sepanjang proses penelitian. Penelitian kualitatif sering kali mengungkap temuan-temuan baru yang mungkin belum teridentifikasi sebelumnya. Oleh karena itu, hasil penelitian seringkali menggambarkan atau menjelaskan sesuatu yang sebelumnya belum dipahami, maka memperjelas hal-hal yang sebelumnya samar.