

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian kualitatif yaitu penelitian yang bersumber dari suatu kondisi nyata di lapangan dengan metode pengumpulan data yang dapat membantu peneliti dalam menganalisis fenomena secara mendalam dan terperinci. Tujuan peneliti memilih menerapkan metode penelitian kualitatif dalam penelitian ini, yaitu agar dapat menjelaskan dan menggambarkan fenomena di lapangan sehingga menghasilkan pemahanan terkait kualitas pembuatan akta lahir di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam.

#### **3.2 Fokus Penelitian**

Sugiyono (2017: 207) menjelaskan bahwa gejala di dalam penelitian kualitatif bersifat holistik atau menyeluruh sehingga cakupan masalah yang ada terlalu luas, karena hal tersebut penelitian harus dibatasi atau disebut juga dengan batasan masalah. Dalam penelitian kualitatif, batasan masalah disebut dengan fokus penelitian. Fokus tersebut memuat inti masalah yang masih bersifat umum. Berdasarkan uraian di atas, maka yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Lahir di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam, yang terdiri dari:

- 1) *Reliability*;
- 2) *Tangibles*;

- 3) *Responsiveness*;
- 4) *Assurance*; dan
- 5) *Empathy* (Fitzsimmon dan Fitzsimmon dalam Sinambela et al., 2016: 7).

### 3.3 Sumber Data

Terdapat dua sumber data yang digunakan oleh peneliti dalam melakukan penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder (Sugiyono, 2017: 221-225).

#### 1) Data Primer

Data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian berupa berbagai informasi dan keterangan tanpa melalui orang ketiga ataupun perantara. Adapun sumber data yang menjadi data primer dalam penelitian ini, yaitu Bapak Hidayat Hasbi, S.T. selaku Kepala Seksi Kelahiran, Ibu Desian Mulyanti selaku Staf Analisis Pelayanan Publik, serta Ibu Roziana dan Bapak Elvianto sebagai masyarakat yang sedang melakukan pembuatan akta lahir di Disdukcapil Kota Batam. Peneliti menerapkan teknik *purposive sampling* dalam memilih informan, di mana pemilihan tersebut berdasarkan pertimbangan beberapa kriteria. Peneliti menetapkan kriteria tersebut sebagai berikut:

- a) Memiliki pemahaman terkait masalah penelitian, yaitu masalah kualitas pelayanan pembuatan akta lahir di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam.
- b) Terlibat langsung dalam pelayanan pembuatan akta lahir.
- c) Bersedia untuk bersikap objektif dan transparan dalam memberikan informasi selama proses wawancara dilaksanakan.

- d) Memiliki waktu yang cukup agar dapat terlibat dalam proses wawancara tanpa mengganggu pekerjaan dan kesibukan informan.

Berdasarkan kriteria-kriteria yang telah ditentukan di atas, maka peneliti memilih informan yang dijadikan sebagai narasumber sebagai berikut:

**Tabel 3. 1** Informan Penelitian

No.	Nama Informan	Pekerjaan/Jabatan Informan	Instansi
1.	Hidayat Hasbi, S.T.	Kepala Seksi Kelahiran	Disdukcapil Kota Batam
2.	Desian Mulyanti, S.IP.	Analisis Pelayanan Publik	Disdukcapil Kota Batam
3.	Roziana	Wirausaha	Masyarakat
4.	Elvianto	Guru	Masyarakat

(Sumber: Hasil Observasi Peneliti, 2022)

## 2) Data Sekunder

Data atau informasi yang didapatkan oleh peneliti tidak secara langsung. Beberapa sumber yang menjadi data sekunder dalam penelitian ini di antaranya situs web, penelitian-penelitian sebelumnya, jurnal, buku, dan dokumen. Adapun yang menjadi sumber data sekunder dalam penelitian ini, yaitu situs web resmi Disdukcapil Kota Batam, Profil Disdukcapil Kota Batam Tahun 2022, Dokumen SOP Pelayanan Pencatatan Kelahiran, Data Pegawai Disdukcapil Kota Batam Tahun 2022, Peraturan Perundang-Undangan, jurnal, dan situs berita daring TribunBatam.

### 3.4 Teknik Pengumpulan Data

Salah satu faktor penting yang perlu diperhatikan di dalam sebuah penelitian yaitu teknik pengumpulan data. Hal tersebut penting karena akan menentukan bagaimana cara peneliti dalam mengumpulkan data, menentukan siapa sumber data, dan instrumen/alat apa yang akan peneliti gunakan dalam melakukan penelitian. Menurut Samsu (2017: 96-99), terdapat beberapa teknik pengumpulan data yang dapat diterapkan dalam upaya memperoleh data terkait permasalahan penelitian, antara lain sebagai berikut:

1) Wawancara (*Interview*)

Wawancara adalah proses percakapan atau dialog antara pewawancara (*interviewer*) dengan terwawancara atau yang disebut juga dengan narasumber guna memperoleh informasi. Wawancara merupakan teknik yang bertujuan mengubah data menjadi informasi secara langsung yang didapatkan dari subjek penelitian di lapangan. Wawancara dilakukan dengan Kepala Seksi Kelahiran yaitu Bapak Hidayat Hasbi, S.T., Staf Analis Pelayanan Publik yaitu Ibu Desian Mulyanti, S.IP., serta dua orang masyarakat yaitu Ibu Roziana dan Bapak Elvianto.

2) Observasi

Pada teknik observasi, peneliti melakukan pengamatan dan pencatatan terhadap gejala atau fenomena yang tampak pada objek penelitian secara sistematis guna mendukung data wawancara, sehingga peneliti mendapatkan data yang dibutuhkan dalam menjawab rumusan masalah penelitian.

### 3) Dokumentasi

Teknik pengumpulan data dengan teknik dokumentasi dilakukan dengan mempelajari jurnal, media berita daring, Situs Resmi Disdukcapil Kota Batam, Profil Disdukcapil Kota Batam, SOP Disdukcapil Kota Batam, Data Pegawai Disdukcapil Kota Batam, dan media-media lainnya yang memiliki hubungan dengan masalah penelitian.

## 3.5 Metode Analisis Data

Analisis data merupakan tahap di mana peneliti menafsirkan atau menginterpretasi data yang diperoleh dari penelitian di lapangan. Miles dan Huberman mengemukakan bahwa data primer dianalisis dengan model analisis interaktif (Sugiyono, 2017: 245-246). Metode analisis data dalam penelitian ini meliputi:

### 1) Reduksi Data (*Data Reduction*)

Proses memilih, merangkum, menentukan hal pokok, dan berfokus pada seluruh hal penting yang ada di lapangan. Selama proses penelitian berlangsung, reduksi data dilakukan secara terus-menerus. Dalam hal ini, peneliti menetapkan hal pokok dalam penelitian ini yaitu pelayanan pembuatan akta lahir, sehingga yang menjadi fokus penelitian yaitu Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Lahir di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam.

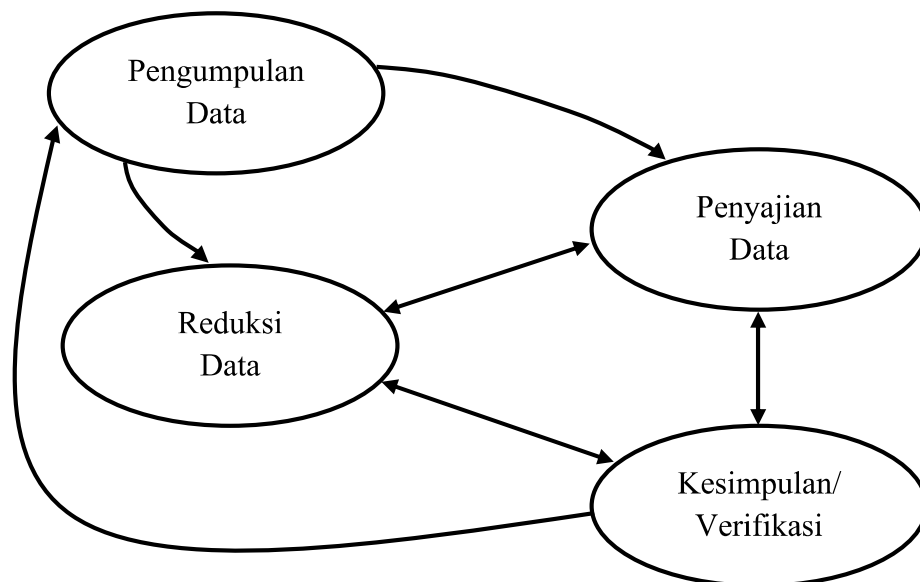
### 2) Penyajian Data (*Data Display*)

Proses menyajikan data dalam rangka agar memahami konteks penelitian dengan lebih baik. Data dapat disajikan dengan uraian singkat, tabel, atau grafik sehingga data tersebut semakin mudah dipahami karena terorganisasi dengan baik.

Peneliti menyajikan data dengan tabel dan melakukan uraian singkat berdasarkan reduksi data.

3) Penarikan Kesimpulan (*Conclusion Drawing/Verification*)

Proses menemukan gambaran dari suatu objek yang sebelumnya tidak memiliki kejelasan menjadi jelas setelah dilakukan penelitian. Sajian data yang telah terorganisasi akan diverifikasi secara terus-menerus selama proses penelitian berlangsung untuk mencari kesimpulan akhir.



(Sumber: Sugiyono, 2017: 247)

**Gambar 3. 1** Komponen dalam Analisis Data (*Interactive Model*)

