

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Dalam melaksanakan suatu penelitian, langkah-langkah yang akan diambil bertujuan untuk mendapatkan data yang valid dan relevan, serta memperoleh informasi yang lengkap sesuai dengan tujuan penelitian. Maka, peneliti harus memahami terlebih dahulu dasar-dasar yang menjadi tumpuan berfikir dalam menggunakan metode penelitian. Jenis penelitian yang dirasa tepat untuk penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Dalam penelitian kualitatif permasalahan yang dibawa oleh peneliti masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah peneliti memasuki lapangan atau konteks sosial. Peneliti memilih penelitian deskriptif ini karena peneliti dapat menggambarkan dan menganalisis apa yang peneliti pikirkan.

Peneliti kualitatif harus bersifat "*perspektif emic*" artinya memperoleh data bukan sebagaimana seharusnya, bukan berdasarkan apa yang dipikirkan oleh peneliti tetapi berdasarkan sebagaimana adanya yang terjadi di lapangan, yang dialami, dirasakan, dan dipikirkan oleh partisipasi /sumber data. Penelitian dengan pendekatan kualitatif berupaya mengembangkan ranah penelitian dengan terus menerus memperluas pertanyaan penelitian, dan bahkan memunculkan pemikiran danah hipotesis baru dan isu baru bagi penelitian terkait berikutnya.

3.2 Fokus Penelitian

Dalam pandangan penelitian kualitatif, gejala itu bersifat holistik (menyeluruh, tidak dapat dipisah-pisahkan), sehingga peneliti kualitatif tidak akan menetapkan penelitiannya hanya berdasarkan variabel penelitian, tetapi keseluruhan situasi sosial yang diteliti yang meliputi aspek tempat (*place*), pelaku (*actor*), dan aktivitas (*activity*) yang berinteraksi secara sinergis.

Dalam penelitian kualitatif, ada yang disebut dengan batasan masalah. Batasan masalah dalam penelitian kualitatif disebut dengan fokus yang berisi pokok masalah (Sugiyono, 2014: 207). Apabila tidak dibatasi dimungkinkan akan terjebak pada melimpahnya volume data yang diperoleh dilapangan. Selain itu fokus penelitian sangat penting untuk dijadikan sebagai sarana untuk memandu dan mengarahkan jalannya penelitian. Batasan masalah dalam penelitian ini adalah peneliti hanya meneliti “Penerapan Aplikasi Pelayanan Online Kecamatan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi pada Kecamatan Lubuk Baja)”.

3.3 Sumber Data

Bila dilihat dari sumber datanya, maka pengumpulan data dapat menggunakan sumber primer dan sumber sekunder, yaitu sebagai berikut oleh (Sugiyono, 2014: 225):

- a. Sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpulan data. Peneliti mendapatkan data primer dengan cara melakukan wawancara secara langsung dengan menggali informasi dari

- b. beberapa pihak pemerintah sebagai pihak pelaksana yaitu Bapak Herman Rozie selaku Sekretaris Camat di Kecamatan Lubuk Baja, Ibu Mariani selaku Kepala Seksi Pelayanan dan masyarakat yaitu Bapak Halim, Ibu Lina dan Ibu Maya sebagai pihak pengguna.
- c. Sumber sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Peneliti mendapatkan data sekunder dari buku yang berkaitan dengan penelitian, jurnal, serta *website* resmi Kecamatan Lubuk Baja

3.4 Teknik Pengumpulan Data

(Gunawan, 2013: 141) secara umum terdapat tiga macam teknik pengumpulan data, yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi, yaitu :

- a. Observasi. Peneliti melakukan observasi dengan secara langsung datang ke Kecamatan Lubuk Baja dan langsung mengamati tentang proses jalannya pelayanan.
- b. Wawancara/interview. Wawancara adalah merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Peneliti melakukan wawancara kepada Herman Rozie selaku Sekretaris Camat di Kecamatan Lubuk Baja, Ibu Mariani selaku Kepala Seksi Pelayanan, Bapak Halim, Ibu Lina dan Ibu Maya selaku masyarakat yang berada di Kecamatan Lubuk Baja.

- c. Dokumentasi. Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Sebagai bahan tambahan buat peneliti, peneliti menggunakan penelitian terdahulu atau jurnal dan buku-buku yang mendukung penelitian.

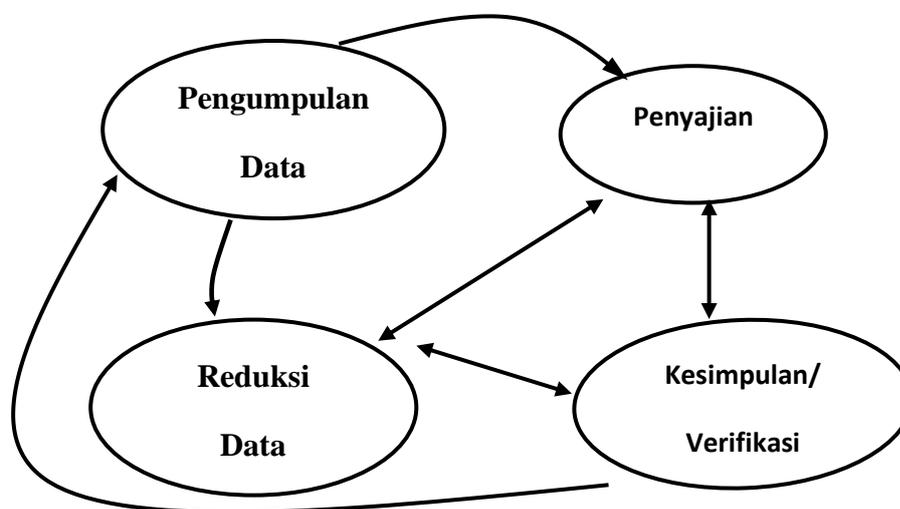
3.5 Metode Analisis Data

Dalam penelitian ini digunakan analisis data kualitatif dan mengikuti konsep Miles dan Huberman (Sugiyono, 2014: 246) yang dikenal dengan model interaktif. Analisis data dilakukan dengan prosedur ataupun melalui beberapa tahap sebagai berikut :

- a. Reduksi Data. Data yang diperoleh di lokasi penelitian atau data lapangan dituangkan dalam uraian atau laporan yang lengkap dan terinci. Peneliti mendapat data langsung melalui wawancara, kemudian hasil wawancara dirangkum dan dipilih hal-hal yang pokok.
- b. Penyajian Data. Ini dimaksudkan agar memudahkan bagi peneliti untuk melihat gambaran secara keseluruhan atau bagian-bagian tertentu dari penelitian. Data yang sudah dirangkum, kemudian di organisasikan ke dalam bentuk tertentu sehingga kelihatan dengan sosok yang lebih utuh.
- c. Penarikan Kesimpulan/*Verifikasi*. yaitu melakukan verifikasi data secara terus menerus sepanjang penelitian berlangsung. Sejak awal memasuki lapangan dan selama proses pertumbuhan data, peneliti berusaha untuk menganalisis dan mencari makna dari data yang dikumpulkan, yaitu

dengan mencari pola, tema, hubungan persamaan. Kemudian peneliti menarik kesimpulan berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan.

Komponen-komponen analisis data tersebut diatas oleh Miles dan Huberman (Sugiyono, 2014: 247) disebut sebagai “model Interaktif” yang digambarkan sebagai berikut :



Gambar 3.1
Komponen dalam Analisis Data (*interactive model*)

3.6 Keabsahan Data

Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi uji *credibility* (validitas internal), *transferability* (validitas eksternal), *dependability* (reabilitas), dan *confirmability* (obyektivitas)(Sugiyono, 2014: 270).

1. Uji kredibilitas, dilakukan dengan perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan dalam penelitian, triangulasi, diskusi dengan teman sejawat, analisis kasus negatif, dan *membercheck*.
2. Pengujian *transferability*, untuk dapat memahami hasil penelitian harus memberikan uraian yang rinci, jelas, sistematis, dan dapat dipercaya. Dengan demikian maka pembaca menjadi lebih jelas atas hasil penelitian tersebut, sehingga dapat memutuskan dapat atau tidaknya untuk mengaplikasikan hasil penelitian tersebut di tempat lain.
3. Pengujian *dependability*, dilakukan dengan melakukan audit terhadap seluruh proses penelitian. Caranya dilakukan oleh auditor yang independen, atau pembimbing untuk mengaudit keseluruhan aktivitas peneliti dalam melakukan penelitian.
4. Pengujian *confirmability*, berarti menguji hasil penelitian, dikaitkan dengan proses yang dilakukan. Bila hasil penelitian merupakan fungsi dari proses penelitian yang dilakukan, maka penelitian tersebut telah memenuhi standard *confirmability*.

3.7 Lokasi dan Jadwal Penelitian

Lokasi penelitian ini adalah di Jl. Bunga Raya No.03, Baloi Indah, Lubuk Baja, Kota Batam, Kepulauan Riau 29444, Indonesia. Selanjutnya untuk memperkaya data kualitatif dalam penelitian ini, maka penetapan situs dalam penelitian ini didasarkan atas situasi dan suasana atau keadaan dalam

pengumpulan data yang dimulai dari Kecamatan Lubuk Baja. Dengan situs penelitian yang ditetapkan tersebut maka dapat diperoleh informasi dan data yang lengkap berkaitan dengan fokus penelitian ini. Alasan peneliti melakukan penelitian di kecamatan Lubuk Baja, karena Kecamatan Lubuk Baja sebagai salah satu Kecamatan di Kota Batam yang melakukan penerapan *e-government* melalui aplikasi Aplikasi Pelayanan Online Kecamatan dan merupakan Kecamatan yang pertama sekali melaunching sistem Aplikasi Pelayanan Online Kecamatan.

Jadwal kegiatan penelitian di lakukan mulai Oktober 2017 sampai dengan bulan Februari 2018.

Tabel 3.1
Jadwal Penelitian

Kegiatan	Bulan																
	Oktober 2017				November 2017				Desember 2017				Januari 2018				Februari 2018
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1
Studi pustaka	■	■															
Penyusunan proposal			■	■	■	■											
Pengumpulan data							■	■	■	■	■						
Pengolahan data											■	■	■	■			
Analisis data													■	■	■	■	
Penyusunan laporan															■	■	■