

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Penelitian ini mengadopsi pendekatan kualitatif, di mana data dikumpulkan melalui observasi lapangan dan catatan kata tertulis atau lisan. Pendekatan ini menekankan pada pemahaman mendalam terhadap fenomena yang dialami oleh subjek penelitian, seperti perilaku dan persepsi, dengan fokus pada deskripsi secara holistik menggunakan bahasa dan kata-kata. Meskipun demikian, dalam proses penelitian ini, peneliti tidak hanya mengandalkan data lapangan semata, tetapi juga mencari dukungan dari sumber bacaan, seperti buku, untuk memperkaya dan menyempurnakan hasil penelitian. Pendekatan ini memadukan elemen kualitatif dengan pemanfaatan literatur untuk memberikan gambaran yang komprehensif terhadap fenomena yang diteliti. Moleong (2018) mengatakan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang bertujuan untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian, misalnya perilaku dan persepsi secara holistic baik berupa deskripsi dalam bentuk kata-kata dan Bahasa (Rijal Fadli, 2021).

#### **3.2 Sifat Penelitian**

Penulis menggunakan penelitian yang bersifat deskriptif yaitu penelitian yang mendeskripsikan apa yang terjadi saat melakukan penelitian. Didalamnya terdapat upaya mendeskripsikan, menganalisa dan mencatat atau

menginterpretasikan kondisi yang terjadi. Sifat penelitian bertujuan untuk menganalisis dan merumuskan strategi yang efektif dalam Penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Pemerintah Kota Batam, dengan tujuan untuk meningkatkan efektivitas penerapan sistem elektronik layanan publik. Diawali dengan penerapan SPBE yang sudah ada di Batam, mengidentifikasi berbagai faktor yang mempengaruhi efektivitas sistem, baik dari segi infrastruktur teknologi, kualitas sumber daya manusia (SDM), maupun tingkat koordinasi antarinstansi pemerintah. Penerapan SPBE yang optimal sangat bergantung pada keterpaduan dan keselarasan antara kebijakan, teknologi, dan kompetensi SDM.

### **3.3 Sumber Data**

Penelitian ini memanfaatkan dua jenis sumber data utama, yaitu data primer dan data sekunder, yang digunakan untuk memperoleh informasi secara menyeluruh mengenai Penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dalam mewujudkan good governance di Kota Batam.

#### **3.3.1 Data primer**

Data Primer diperoleh secara langsung dari masyarakat sebagai pengguna layanan publik digital dan pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Batam sebagai pelaksana kebijakan SPBE. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dan observasi guna memperoleh informasi faktual mengenai pelaksanaan SPBE, tingkat pemanfaatan layanan, serta kendala yang

dihadapi di lapangan (Hapsari, 2023). Adapun beberapa data informan dalam penelitian berupa hasil observasi dan wawancara dengan pihak-pihak terkait khususnya Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Batam.

**Tabel 3. 1** Daftar Informan

| No | Nama Narasumber    | Jabatan/ Keterangan Informan  |
|----|--------------------|-------------------------------|
| 1  | Dodi Hamdani S,Kom | Pranata Komputer Ahli Muda    |
| 2  | Siti Aminah S,Kom  | Pranata Komputer Ahli Pertama |
| 3  | Sri Harbiah S,Kom  | Pranata Komputer Ahli Pertama |
| 4  | Mirza Simanjuntak  | Staff Pranata Komputer        |
| 5  | Hasbi              | Masyarakat                    |

### 3.3.2 Data Sekunder

Data sekunder dikumpulkan secara tidak langsung melalui berbagai dokumen tertulis seperti peraturan perundang-undangan terkait, jurnal ilmiah, buku referensi, laporan kinerja, arsip, serta dokumen resmi yang berasal dari instansi terkait. Sumber-sumber ini digunakan untuk memperkuat analisis dan memberikan landasan teoritis serta kontekstual terhadap fenomena yang diteliti. Melalui kombinasi kedua jenis data ini, diharapkan dapat diperoleh gambaran yang utuh mengenai penerapan SPBE dalam meningkatkan kualitas tata kelola pemerintahan yang transparan, partisipatif, dan akuntabel di tingkat daerah (Hapsari, 2023).

### 3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang sangat penting dalam penelitian, karena tujuan utama penelitian adalah untuk memperoleh data. Teknik pengumpulan data merupakan langkah-langkah atau metode yang digunakan untuk mengumpulkan informasi yang relevan dengan suatu penelitian. Terdapat tiga teknik pengumpulan data yang digunakan: observasi, wawancara, dan dokumentasi.

#### 1. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data yang melibatkan pengamatan langsung terhadap kejadian-kejadian yang berkaitan dengan fokus penelitian. Peneliti melakukan pengamatan secara langsung terhadap objek atau subjek penelitian dan mencatat hasil observasinya dalam catatan peneliti. Observasi dalam penelitian ini dilakukan untuk memperoleh data langsung mengenai penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Kota Batam, khususnya di Dinas Komunikasi dan Informatika.

#### 2. Wawancara

Wawancara merupakan pertemuan antara dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat mengontruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Wawancara dalam penelitian ini digunakan untuk menggali informasi lebih mendalam mengenai penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Kota Batam. Teknik wawancara memungkinkan

peneliti untuk bertukar informasi langsung dengan responden terkait di Dinas Komunikasi dan Informatika, guna mengeksplorasi pemahaman dan pandangan mereka mengenai dampak SPBE terhadap pelayanan publik.

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi dalam penelitian ini digunakan untuk mengumpulkan data dari sumber tertulis, gambar, website atau arsip yang relevan dengan penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Kota Batam. Peneliti menganalisis dokumen-dokumen yang ada seperti Laporan Kinerja, Rencana strategis , Materi SPBE untuk memperoleh wawasan tambahan atau konfirmasi terhadap temuan dari teknik pengumpulan data lainnya.

## 3.5 Metode Analisis Data

Data penelitian kualitatif berasal dari berbagai sumber dan dikumpulkan melalui teknik pengumpulan data yang berbeda (triangulasi). Pengumpulan data yang berkelanjutan ini menghasilkan variasi data yang signifikan. Penelitian ini menggunakan model analisis data Miles dan Huberman. Menurut Miles dan Huberman dalam buku Sugiyono, analisis data dilakukan melalui beberapa tahap, seperti reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Qomaruddin, 2024).

### 3.5.1 Reduksi Data

Reduksi data adalah proses penyederhanaan, pengelompokan, dan pemfokusan data yang telah dikumpulkan. Melalui teknik ini, peneliti dapat

menyaring informasi yang relevan dan membentuk kategori atau tema yang dapat menjawab pertanyaan penelitian. Penting untuk dicatat bahwa reduksi data bukanlah upaya untuk mengurangi data ke dalam bentuk angka, melainkan untuk memperdalam pemahaman peneliti terhadap isu-isu utama yang muncul dari data kualitatif. Reduksi data membantu peneliti untuk mengorganisir data secara lebih terfokus, sehingga memudahkan dalam penarikan kesimpulan yang akurat (Qomaruddin, 2024).

### **3.5.2 Penyajian Data**

Penyajian informasi melibatkan penyusunan data dalam format yang memungkinkan peneliti untuk memahami dan menganalisis informasi secara lebih efektif. Teknik ini dapat meliputi penggunaan teks naratif, tabel, matriks, bagan, atau diagram untuk menggambarkan hubungan antara variabel-variabel yang teridentifikasi. Dengan menyusun data secara sistematis, peneliti dapat melihat pola, tren, atau anomali yang dapat menjadi dasar dalam penarikan kesimpulan. Penyajian informasi yang baik membantu peneliti untuk menjelaskan temuan penelitian secara lebih jelas dan terstruktur.

### **3.5.3 Penarikan Kesimpulan**

Proses terakhir dalam analisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan, di mana peneliti merumuskan hasil akhir dari analisis yang telah dilakukan. Kesimpulan ini merupakan sintesis dari berbagai temuan yang diperoleh selama penelitian dan memberikan jawaban terhadap pertanyaan penelitian yang diajukan. Kesimpulan yang dihasilkan harus didasarkan pada interpretasi yang

mendalam dan validasi terhadap data yang ada. Selain itu, kesimpulan juga dapat memberikan implikasi praktis atau rekomendasi untuk tindakan lebih lanjut dalam konteks kebijakan kesehatan masyarakat. Seluruh proses analisis data kualitatif saling terintegrasi dan berkelanjutan sepanjang penelitian. Hal ini menuntut peneliti untuk melakukan refleksi dan peninjauan ulang secara terus-menerus terhadap data yang diperoleh, sehingga dapat mencapai pemahaman yang mendalam dan akurat terhadap fenomena yang diteliti.

### **3.6 Lokasi dan Periode Penelitian**

#### **A. Lokasi**

Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Batam, yang terletak di Jl. Engku Putri No.1 - Batam Centre, Batam, Kepulauan Riau. Dinas ini bertanggung jawab dalam pengelolaan komunikasi dan informatika, termasuk pengembangan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) untuk meningkatkan layanan publik. Diskominfo juga mengelola infrastruktur TIK dan menyediakan informasi yang transparan bagi masyarakat. Penelitian ini akan menggali peran Dinas Kominfo dalam mengembangkan SPBE untuk meningkatkan efektivitas layanan publik di Batam. Kontak: Telp: +62 778 8073194, Email: [kominfo@batam.go.id](mailto:kominfo@batam.go.id), Situs Web: [kominfo.batam.go.id](http://kominfo.batam.go.id).

