

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian

Metode yang di gunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif deskriptif. Menurut Sugiyono (2013), ada empat kata kunci penting yang perlu diperhatikan: metode penelitian, data, tujuan, dan kegunaan. Pada dasarnya, metode penelitian adalah cara ilmiah untuk mengumpulkan data dengan tujuan dan manfaat tertentu. Berdasarkan karakteristik ilmiah, penelitian dianggap sistematis, rasional, dan empiris. Karakteristik ini menunjukkan bahwa penelitian dilakukan dengan cara yang logis dan dapat dipahami oleh penalaran manusia.

Langkah-langkah penelitian kualitatif yang digunakan oleh peneliti adalah sebagai berikut (Sulistyo-Basuki, 2006: 81):

1. Langkah pertama/persiapan: Menentukan fokus dan memilih topik, menyatakan masalah, dan merumuskan pernyataan pendahuluan.
2. Langkah kedua/penjelajahan yang luas: Mencari lokasi atau subjek potensial, memilih lokasi atau subjek yang dianggap cocok, menguji kecocokan lokasi atau subjek, melakukan eksplorasi, mengembangkan rencana umum, melakukan kajian percobaan atau mengumpulkan data awal, serta merevisi rencana umum.
3. Langkah ketiga/memusatkan diri pada himpunan aktivitas yang terfokus: Mengumpulkan data, menyempurnakan rencana penelitian atau penjelasan fokus, melakukan aktivitas terfokus, menyempitkan pengumpulan data, menganalisis data, dan menulis temuan dalam bentuk kuesioner.

3.2 Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif. Metode penelitian kualitatif didasarkan pada filsafat postpositivisme dan digunakan untuk meneliti kondisi objek yang alami (berlawanan dengan eksperimen), di mana peneliti berperan sebagai instrumen kunci. Teknik pengumpulan data dilakukan secara

triangulasi (gabungan), dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan pada makna daripada generalisasi (Sugiyono, 2016).

3.3 Sumber Data

Sumber data adalah segala sesuatu yang dapat memberikan informasi mengenai data. Data yang di peroleh dalam penelitian ini dari sumber data primer dan skunder berikut penjelasan mengenai sumber data tersebut :

- 1) Sumber data Primer data primer merupakan suatu informasi yang di eroleh peneliti langsung dari lokasi penelitian dengan melalui sumber pertama (responden atau informan, melalui wawancara) atau melakukan pengamatan yang di lakukan sendiri oleh peneliti (jonathan saewo, 2013). Pada sumber data ini peneliti melakukan wawancara pada informan sebagai berikut:
 - a. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi;
 - b. Admin Aplikasi SIPADUKO (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) Dinas Dukcapil Kota Jambi;
 - c. Pegawai pada Bidang Pengelolaan Administrasi Kependudukan Dinas Dukcapil Kota Jambi;
 - d. Masyarakat Kota Jambi yang diwakili (3 Orang).
- 2) Sumber Data Sekunder Sumber data sekunder diperoleh dari bahan-bahan kepustakaan, yang berupa dokumen-dokumen , buku, jurnal, internet dan sebagainya yang di butuhkan peneliti dalam penelitian yang di lakukan data sekunder digunakan untuk memperkaya pemahaman peneliti mengenai topik analisis kepuasan masyarakat terhadap aplikasi SIPADUKO. (jonathan saewo, 2013).

3.4 Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data (sugiyono,2016:224).Penulis pada penelitian ini menggunakan tiga teknik

pengumpulan data diantaranya dengan melakukan wawancara, dokumentasi, dan observasi. Berikut penjelasan teknik pengumpulan data yang dipilih oleh peneliti:

1. Wawancara

Wawancara adalah pertemuan antara dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Ada beberapa macam wawancara, yaitu wawancara terstruktur, wawancara semiterstruktur, dan wawancara tak berstruktur (Sugiyono, 2016:233).

Wawancara yang di gunakan dalam penelitian ini adalah wawancara terstruktur sebagai teknik pengumpulan data, bila peneliti telah mengetahui dengan pasti tentang informasi apa yang akan di peroleh. Untuk lebih mendalam tentang subyek yang di teliti peneliti juga menggunakan wawancara tak berstruktur guna menemukan permasalahan yang lebih terbuka, dimana pihak yang di ajak wawancara di minta pendapat, dan ide- idenya (sugiyono,2016:234)

2. Dokumentasi

Dokumen adalah catatan peristiwa yang telah terjadi, dan dapat berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental mencakup pengumpulan data dari berbagai dokumen resmi dan catatan yang terkait dengan aplikasi SIPADUKO. Dokumen berbentuk tulisan dapat berupa catatan harian, sejarah kehidupan (life histories), cerita, biografi, peraturan, dan kebijakan. Dokumen berbentuk gambar meliputi foto, gambar hidup, sketsa, dan lain-lain. Sedangkan dokumen berbentuk karya mencakup karya seni seperti lukisan, patung, film, dan lainnya.

3. Observasi

Observasi dilakukan untuk melihat secara langsung bagaimana aplikasi SIPADUKO digunakan dalam praktik sehari-hari. Sebagai teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain. Observasi dilakukan dengan melihat langsung di lapangan yang digunakan untuk menentukan faktor layak yang didukung melalui wawancara survey analisis jabatan.

3.5 Metode Analisis

Analisis data merupakan tahapan yang sangat krusial dalam metode ilmiah, karena melalui analisis tersebut, data dapat diberi arti dan makna yang bermanfaat dalam memecahkan masalah penelitian. Menganalisis data memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi kesenjangan antara teori dan praktik. Proses analisis juga melibatkan pengujian terhadap teori yang telah berlaku selama ini, sehingga memungkinkan untuk memperkuat atau memperbaiki pemahaman kita tentang fenomena yang diteliti.

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif, di mana peneliti mengelola dan menyajikan data dengan melakukan analisis kualitatif yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi suatu yang dapat dikelola (Sugiyono, 2017).

Terdapat tiga jalur analisis data kualitatif yaitu (*data reduction*) reduksi data, (*data display*) penyajian data, dan (*conclusion drawing/verification*) penarikan kesimpulan. Berikut penjelasan mengenai tiga jalur analisis menurut (sugiyono,2016:251) tersebut :

1. (*data reduction*) Reduksi adalah memilih data atau informasi pengumpulan data yang berkaitan dengan topik penelitian. Dalam konteks penelitian ini, reduksi data dilakukan untuk memilih informasi yang relevan terkait dengan kepuasan masyarakat terhadap penggunaan aplikasi SIPADUKO. Dengan mereduksi data, peneliti dapat memperoleh gambaran yang lebih jelas tentang aspek-aspek yang mempengaruhi kepuasan masyarakat, serta mempermudah proses pengumpulan data selanjutnya.
2. (*data display*) Penyajian adalah menampilkan atau memaparkan data (informasi) yang diperoleh dalam proses pengumpulan data. Pada penelitian ini, penyajian data akan melibatkan pemaparan informasi mengenai feedback masyarakat terhadap aplikasi SIPADUKO. Dengan mendisplaykan data, peneliti dapat lebih mudah memahami apa yang terjadi dalam layanan aplikasi tersebut, serta merencanakan langkah-langkah perbaikan atau pengembangan berdasarkan pemahaman tersebut.

3. (*conclusion drawing/verification*) Penarikan kesimpulan merupakan proses analisis data atau informasi yang kemudian bermuara pada kesimpulan penelitian. Dalam penelitian ini, penarikan kesimpulan akan dilakukan untuk menjawab rumusan masalah mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh aplikasi SIPADUKO. Kesimpulan tersebut diharapkan dapat memberikan wawasan yang berguna untuk meningkatkan kualitas layanan serta memberikan rekomendasi untuk pengembangan aplikasi di masa mendatang.