

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Menurut Creswell (2014) Pendekatan kualitatif bertujuan untuk memahami makna yang berasal dari permasalahan sosial atau kemanusiaan melalui eksplorasi mendalam terhadap fenomena yang diteliti yang menekankan pemahaman terhadap proses, makna, dan konteks yang terjadi secara alamiah di lapangan. Pendekatan studi kasus digunakan dalam penelitian ini untuk menggali secara mendalam fenomena kontemporer yang berkembang dalam suatu kasus tertentu.

3.2 Penentuan Informan

Subjek penelitian dalam pendekatan kualitatif tidak ditentukan berdasarkan jumlah, melainkan berdasarkan kedalaman dan relevansi informasi yang dimiliki oleh informan (Creswell, 2014). Oleh karena itu, penentuan informan dalam penelitian ini dilakukan secara *purposive sampling*. Informan yang akan penulis tentukan dalam penelitian ini terdiri dari para pemangku kepentingan yang memiliki keterlibatan langsung. Selain itu, penelitian ini juga menggunakan teknik *simpel random sampling* yaitu teknik pengambilan sampel dari anggota populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu. Melalui teknik ini, peneliti melibatkan masyarakat pada saat mereka menerima pelayanan. Teknik ini dianggap tepat dalam pendekatan kualitatif karena pemilihan

informan dilakukan secara selektif, dengan mengacu pada relevansi dan potensi kontribusi informan terhadap kebutuhan data penelitian (Sugiyono, 2019).

Tabel 3.1 Karakteristik Informan

No	Nama	Jabatan	Kebutuhan Informasi
1	Drs. Boedi Santosa	Camat Cihideung	• Untuk mengetahui kebijakan dan strategi Kecamatan Cihideung dalam meningkatkan kinerja birokrasi pelayanan publik. • Untuk memperoleh informasi mengenai peran pimpinan dalam mengarahkan, mengawasi, dan mengevaluasi kinerja aparatur kecamatan. • Untuk mengetahui kendala dan upaya yang dilakukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat
2	Iyep Mulyana, S.IP	Sekretaris Kecamatan Cihideung	• Untuk mengetahui mekanisme koordinasi dan pelaksanaan tugas administrasi di lingkungan kecamatan.

No	Nama	Jabatan	Kebutuhan Informasi
			• Untuk memperoleh informasi mengenai efektivitas pelaksanaan pelayanan publik serta pengelolaan sumber daya aparatur. • Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja birokrasi di Kecamatan Cihideung.
3	Fience Anni Kurnia S.Sos	Kasubag Umum dan Kepegawaian	• Untuk mengetahui pengelolaan sumber daya aparatur dalam mendukung pelaksanaan pelayanan publik. • Untuk memahami bagaimana kompetensi, disiplin, dan profesionalisme aparatur mempengaruhi kualitas pelayanan. • Untuk mengetahui upaya pemerintah kecamatan dalam membangun birokrasi yang profesional dan akuntabel.

No	Nama	Jabatan	Kebutuhan Informasi
4	Yeti Suaeti, S.Sos	Penelaah Teknis Kebijakan Umum dan Kepegawaian	• Untuk mengetahui implementasi kebijakan pelayanan publik di tingkat pelaksana. • Untuk memahami responsivitas aparatur terhadap kebutuhan dan tuntutan masyarakat. • Untuk mengetahui hambatan yang dihadapi aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. • Untuk mengetahui hubungan antara aturan birokrasi dan praktik pelayanan di lapangan.
5	Yeyet Nurbaeti	Pengelolaan Data dan Informasi	• Untuk memperoleh informasi mengenai efektivitas prosedur pelayanan yang diterapkan. • Untuk mengetahui bagaimana aparatur menjalankan fungsi pelayanan sebagai bentuk pelaksanaan tugas pemerintahan.

No	Nama	Jabatan	Kebutuhan Informasi
			• Untuk mengetahui koordinasi dan tanggung jawab antarpegawai dalam memberikan pelayanan publik.
6	Masyarakat	Pengguna Layanan	• Untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap kinerja birokrasi Kecamatan Cihideung. • Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan pemerintah kecamatan. • Untuk memahami sejauh mana pelayanan publik mempengaruhi kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. • Untuk mengetahui harapan dan tuntutan masyarakat terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

3.3.1 Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data utama dalam penelitian kualitatif yang dilakukan melalui tanya jawab secara langsung antara peneliti dan informan. Creswell (2014) menjelaskan bahwa wawancara digunakan untuk menggali pandangan, pengalaman, serta pemaknaan informan terhadap suatu fenomena yang sedang diteliti (Creswell, 2014). Dalam penelitian ini wawancara dilakukan secara semi-terstruktur, yaitu peneliti menyiapkan pedoman pertanyaan namun tetap memberi ruang bagi informan untuk mengembangkan jawabannya sesuai dengan pengalaman yang dimiliki (Creswell, 2014).

3.3.2 Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengkaji dokumen tertulis, arsip, laporan, peraturan, maupun bahan visual yang relevan dengan fokus penelitian. Creswell menyatakan bahwa dokumen berfungsi sebagai sumber data pendukung yang dapat memperkuat hasil wawancara dan observasi (Creswell, 2014). Penggunaan dokumentasi dalam penelitian kualitatif membantu peneliti memperoleh data historis dan administratif yang berkaitan dengan fenomena yang diteliti serta meningkatkan keabsahan data penelitian (Creswell, 2014).

3.3.3 Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data dengan cara mengamati secara langsung perilaku, aktivitas, dan kondisi yang terjadi di lokasi penelitian (Sugiyono, 2019). Menurut Creswell (2014) observasi memungkinkan peneliti

memperoleh data faktual mengenai situasi sosial dan konteks penelitian yang tidak selalu dapat diperoleh melalui wawancara. Observasi dalam penelitian kualitatif dilakukan pada lingkungan alamiah (*natural setting*), sehingga peneliti dapat memahami fenomena sebagaimana terjadi secara nyata di lapangan (Creswell, 2014). Observasi ini dilakukan untuk melihat secara langsung kinerja birokrasi dalam pelaksanaan pelayanan publik serta menilai sejauh mana aparatur pemerintah menjalankan tugas secara profesional, netral, dan bebas dari kepentingan pribadi.

3.4 Sumber dan Jenis Data

3.4.1 Data Primer

Data primer yaitu data yang diperoleh secara langsung oleh peneliti melalui interaksi dengan informan dan pengamatan di lokasi penelitian. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dengan camat, sekretaris kecamatan, aparatur/pegawai, serta masyarakat (Creswell, 2014). Hasil dari interaksi langsung ini kemudian berfungsi sebagai landasan utama dan rujukan sentral dalam seluruh proses analisis dan pembahasan penelitian.

3.4.2 Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari dokumen tertulis dan arsip yang telah tersedia sebelumnya. Data sekunder meliputi peraturan perundang-undangan, jurnal-jurnal, buku, serta dokumen-dokumen lain yang relevan dengan penelitian (Creswell, 2014).

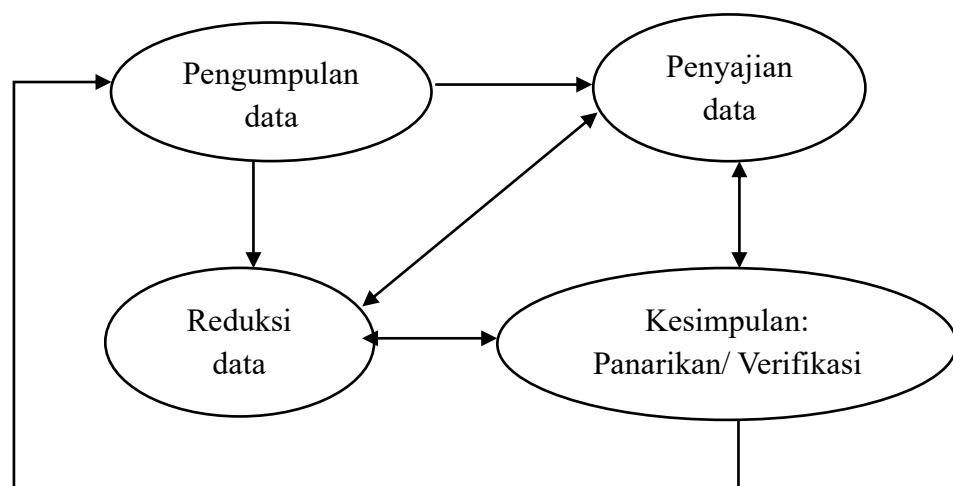
3.5 Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan secara induktif dan berkelanjutan, dimulai sejak pengumpulan data hingga tahap penarikan kesimpulan

(Creswell, 2014). Analisis data meliputi penyusunan dan pencarian data, yang bersumber dari catatan lapangan, hasil wawancara, dan dokumentasi. Menurut Sugiyono (2019), dalam studi kualitatif, analisis data dilakukan baik secara simultan selama proses pengumpulan data berlangsung maupun setelah data terkumpul secara keseluruhan dalam periode tertentu. Secara khusus saat wawancara, peneliti dituntut untuk menganalisis respons informan secara langsung. Jika jawaban yang diberikan dianggap kurang memadai, peneliti akan mengajukan pertanyaan lanjutan hingga informasi yang diperoleh mencapai tingkat kredibilitas yang diharapkan.

Aktivitas analisis data kualitatif menggunakan Analisis Data Model Miles and Huberman:

Gambar 3.1 Analisis data Model Interaktif



Sumber: Miles, M.B dan Huberman, A.M

1. Pengumpulan Data, Dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi, atau kombinasi

ketiganya (triangulasi). Karena proses ini sering memakan waktu sehari-hari hingga berbulan-bulan, data yang dikumpulkan cenderung melimpah dan sangat bervariasi. Peneliti memulai dengan eksplorasi umum terhadap objek dan situasi sosial yang diteliti, di mana semua temuan yang dilihat dan didengar dicatat dan direkam sepenuhnya (Sugiyono, 2019).

2. Reduksi data adalah tahap di mana peneliti melakukan penyaringan dan pemfokusan data yang masif. Proses ini mencakup perangkuman, pemilihan poin-poin penting, penentuan tema dan pola yang muncul, serta penyingkiran informasi yang tidak relevan atau tidak perlu (Sugiyono, 2019). Tujuannya adalah untuk menajamkan, mengarahkan, dan menyederhanakan data yang kompleks.
3. Penyajian data adalah upaya untuk mengorganisasikan informasi agar lebih mudah dipahami. Kegiatan ini dapat diwujudkan dalam berbagai bentuk, seperti uraian naratif yang ringkas, matriks hubungan antar kategori, bagan, atau bentuk visualisasi lainnya. Tujuan utamanya (Sugiyono, 2019) adalah membantu peneliti memahami fenomena yang terjadi dan merencanakan langkah analisis atau pengumpulan data lanjutan berdasarkan pemahaman tersebut.
4. Penarikan kesimpulan diawali dengan perumusan kesimpulan awal yang sifatnya masih sementara. Kesimpulan ini akan dipertimbangkan kembali dan berpotensi berubah jika tidak didukung oleh bukti lapangan yang kuat. Apabila saat peneliti kembali ke lapangan (verifikasi) ditemukan bukti-bukti yang valid dan konsisten yang menguatkan hipotesis awal, maka kesimpulan yang telah

dirumuskan dapat dinyatakan sebagai kesimpulan yang kredibel dan dapat dipertanggungjawabkan (Sugiyono, 2019).

3.6 Validasi Data

Validasi data dalam penelitian kualitatif bertujuan untuk menjamin bahwa data dan hasil penelitian memiliki tingkat kepercayaan (credibility) yang tinggi serta mencerminkan kondisi yang sebenarnya di lapangan (Creswell, 2014). Menurut Creswell (2014) validasi data dalam penelitian kualitatif dapat dilakukan melalui berbagai strategi yang digunakan peneliti untuk memeriksa kebenaran temuan penelitian. Untuk menjamin keabsahan data dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik triangulasi. Triangulasi dilakukan dengan cara membandingkan dan memeriksa kembali data yang diperoleh dari berbagai sumber maupun teknik pengumpulan data sehingga informasi yang diperoleh dapat dipercaya dan dipertanggungjawabkan.

Adapun teknik triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari berbagai informan yang memiliki peran berbeda dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan Cihideung. Peneliti akan membandingkan dan mengkonfirmasi data yang diperoleh dari:

- a. Camat Cihideung (Drs. Boedi Santosa) selaku pimpinan kecamatan yang bertanggung jawab terhadap pelaksanaan pelayanan publik dan kinerja birokrasi secara keseluruhan.

- b. Sekretaris Kecamatan (Iyep Mulyana, S.IP.) yang mengetahui proses administrasi, koordinasi organisasi, dan pelaksanaan tugas pelayanan publik di lingkungan kecamatan.
- c. Kasubag Umum dan Kepegawaian (Fience Anni Kurnia, S.IP.) yang memahami pengelolaan sumber daya manusia, disiplin pegawai, serta aspek kepegawaian yang mempengaruhi kinerja birokrasi.
- d. Pegawai Kecamatan Cihideung sebagai pelaksana pelayanan yang berinteraksi langsung dengan masyarakat.
- e. Masyarakat pengguna layanan sebagai pihak yang menerima pelayanan dan merasakan secara langsung kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Kecamatan Cihideung.

Melalui triangulasi sumber, peneliti dapat mengetahui tingkat konsistensi informasi yang diberikan oleh setiap informan. Apabila ditemukan perbedaan informasi mengenai pelaksanaan pelayanan publik atau kinerja birokrasi, peneliti akan melakukan pendalaman lebih lanjut hingga diperoleh data yang valid dan objektif.

2. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik dilakukan dengan menggunakan berbagai teknik pengumpulan data terhadap sumber yang sama. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan verifikasi data melalui:

- a. Peneliti membandingkan hasil wawancara yang diperoleh dari Camat Cihideung, Sekretaris Camat, Kepala Subbagian Umum dan Kepegawaian, serta aparatur kecamatan lainnya dengan dokumen resmi yang berkaitan

dengan penyelenggaraan pelayanan publik. Langkah ini dilakukan untuk melihat sejauh mana kebijakan dan program pelayanan publik yang ditetapkan pemerintah dapat diimplementasikan oleh birokrasi kecamatan.

- b. Peneliti memverifikasi pernyataan para informan melalui observasi langsung terhadap proses pelayanan publik di Kecamatan Cihideung. Observasi dilakukan dengan mengamati interaksi antara aparatur dan masyarakat, mekanisme pelayanan administrasi, kedisiplinan pegawai, serta kondisi sarana pelayanan.

Melalui triangulasi teknik, data hasil wawancara akan dibandingkan dengan hasil observasi dan dokumentasi sehingga dapat diketahui kesesuaian antara informasi yang disampaikan informan dengan kondisi yang terjadi di lapangan.

3.7 Lokasi dan Waktu Penelitian

3.7.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini berada di Jl.Cieunteung Gede, Argasari, Kec Cihideung, Kota Tasikmalaya. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada relevansinya dengan tujuan penelitian, yakni mengkaji kinerja birokrasi dalam pelaksanaan pelayanan publik di tingkat kecamatan. Kecamatan Cihideung dipilih karena intensitas pelayanan publik yang cukup tinggi serta interaksi langsung antara aparatur dan masyarakat yang berlangsung setiap hari, sehingga memungkinkan peneliti mengamati secara nyata. Selain itu, berdasarkan pengamatan awal masih ditemukan beberapa kendala dalam pelayanan, seperti lambatnya proses administrasi, kurangnya kejelasan informasi, sikap aparatur yang dinilai belum sepenuhnya responsif dan belum cukup ramah. Kondisi tersebut menjadikan

