BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pendekatan kualitatif dalam penelitian ini dipilih karena sesuai dengan karakteristik objek studi. Menurut Sugiyono (2005), penelitian kualitatif merupakan metode yang bermaksud memahami fenomena secara holistik tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian, seperti perilaku, persepsi, motivasi, dan tindakan. Pemahaman tersebut dideskripsikan dalam bentuk kata- kata pada suatu konteks khusus yang alamiah dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah. Metode ini menekankan penelitian pada kondisi alamiah, di mana peneliti berperan sebagai instrumen kunci, dan hasil penelitian lebih menitikberatkan pada kedalaman makna daripada generalisasi.

Hakikat penelitian kualitatif adalah mengamati subjek dalam lingkungan hidupnya, berinteraksi, serta berusaha memahami bahasa dan interpretasi mereka tentang dunia sekitarnya. Peneliti mendekati atau berinteraksi dengan berbagai pihak yang terkait dengan fokus penelitian. Tujuannya adalah untuk memahami dan menggali pandangan serta pengalaman mereka guna memperoleh informasi atau data yang diperlukan. Penelitian kualitatif seringkali digunakan apabila masalah penelitian belum sepenuhnya jelas, untuk mengungkap makna yang tersembunyi, memahami interaksi sosial, mengembangkan teori, memastikan kebenaran data, serta meneliti sejarah perkembangan suatu fenomena (Iskandar, 2009).

Alasan pemilihan desain penelitian deskriptif kualitatif dalam studi ini adalah karena peneliti bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalu Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tabalong secara lebih spesifik, transparan, dan mendalam. Melalui pendekatan ini, penelitian ini bertujuan menyajikan deskripsi yang sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta, sifat, serta hubungan yang terjadi dalam konteks nyata.

Dengan demikian, peneliti dapat mengkaji lebih jauh hal-hal yang terkait dengan proses pelaksanaan, faktor pendorong, hambatan, dan dampak inovasi Anjungan Dukcapil Mandiri. Penelitian ini berupaya memahami bagaimana inovasi tersebut dioperasionalkan, manfaat yang dirasakan oleh masyarakat, serta berbagai tantangan yang dihadapi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tabalong dalam proses pengelolaannya. Data yang diperoleh dari berbagai informan kunci seperti pengguna layanan ADM, petugas operator ADM, dan para pengambil kebijakan di instansi terkait diharapkan dapat memberikan gambaran yang utuh dan mendalam tentang realitas inovasi pelayanan publik tersebut.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kabupaten Tabalong, Provinsi Kalimantan Selatan. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada pertimbangan bahwa instansi tersebut merupakan pelaksana utama dan pengelola langsung Inovasi Mesin Anjungan Dukcapil

Mandiri (ADM) di wilayah Kabupaten Tabalong. Lokasi dipilih untuk memungkinkan pengamatan langsung terhadap proses pelaksanaan, serta memfasilitasi akses terhadap informan kunci dan data yang diperlukan guna menjawab fokus penelitian.

C. Subjek Penelitian

Subjek penelitian dalam studi kualitatif ini adalah individu yang memiliki pengetahuan mendalam dan pengalaman langsung terkait fenomena inovasi mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM). Menurut Moleong (2018), subjek penelitian atau informan dalam penelitian kualitatif adalah orang yang memiliki kedudukan strategis untuk memberikan informasi tentang suatu fenomena sosial berdasarkan pengalaman dan pengetahuannya. Sementara itu, menurut Sugiyono (2019) mendefinisikan subjek penelitian sebagai sumber data utama yang mampu memberikan gambaran utuh dan kontekstual tentang masalah yang diteliti.

Pemilihan subjek dilakukan secara *purposive sampling*, yaitu dengan menetapkan kriteria khusus untuk memastikan bahwa subjek yang dipilih dapat memberikan informasi yang kaya, relevan, dan mendalam sesuai dengan tujuan penelitian. Patton (2015) menjelaskan bahwa *purposive sampling* merupakan teknik pengambilan sampel dengan memilih informan secara sengaja berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan fokus penelitian, sehingga memperoleh informasi yang bermakna dan mendalam. Pendapat serupa disampaikan oleh Creswell & Poth (2018) yang menyatakan *purposive sampling* digunakan untuk memilih peserta yang dianggap paling memahami

fenomena yang dikaji, sehingga dapat memberikan wawasan yang kaya dan kontekstual.

1. Kriteria Pemilihan Subjek

   Kriteria utama yang digunakan adalah peran dan keterlibatan langsung dalam ekosistem inovasi ADM, baik sebagai perumus kebijakan, pelaksana operasional, maupun pengguna akhir. Subjek dipilih berdasarkan:

   a. Peran Strategis dalam Kelembagaan

      Individu yang memiliki wewenang dan tanggung jawab dalam perencanaan, pengambilan keputusan, dan pengawasan program ADM di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tabalong.

   b. Pengalaman Operasional Langsung

      Individu yang terlibat sehari-hari dalam tugas teknis pengelolaan, pemeliharaan, atau asistensi pada unit ADM.

   c. Pengalaman sebagai Penerima Layanan

      Individu dari masyarakat yang telah secara aktif menggunakan layanan ADM untuk mengurus dokumen kependudukan, sehingga dapat memberikan umpan balik berdasarkan pengalaman nyata.

   Dengan kriteria ini, penelitian akan melibatkan tiga kelompok informan kunci: (1) Pemangku Kebijakan di lingkungan Dinas Dukcapil, (2) Pelaksana Teknis/Operator ADM, dan (3) Masyarakat Pengguna Layanan.

2. Jumlah Subjek dan Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini melibatkan sejumlah 6 informan kunci, dengan komposisi perkiraan sebagai berikut:

a. 1 orang dari kelompok Pemangku Kebijakan Kepala Bidang Administrasi Informasi Kependudukan Disdukcapil Kabupaten Tabalong.
b. 1 orang dari kelompok Bidang Bidang Pranata Komputer.
c. 4 orang dari kelompok Masyarakat Pengguna Layanan.

Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* untuk memilih informan yang paling mengetahui dan berpengalaman langsung dengan inovasi ADM. Jumlah informan yang dipilih memungkinkan pendalaman data yang optimal hingga tercapai titik kejenuhan informasi, di mana penambahan informan baru tidak lagi memberikan informasi yang substantif berbeda.

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian kualitatif ini bertujuan untuk mendapatkan data yang mendalam, kontekstual, dan holistik mengenai fenomena Inovasi Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM). Menurut Sugiyono (2019), pengumpulan data pada penelitian kualitatif dilakukan pada kondisi alamiah dengan sumber data primer dan teknik pengumpulan data lebih banyak pada observasi, wawancara mendalam dan dokumentasi. Data tersebut berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka yang dikumpulkan untuk memahami fenomena secara menyeluruh dari perpektif partisipan. Data yang

dikumpulkan berupa narasi, deskripsi, dan dokumentasi yang diperoleh melalui interaksi langsung dengan subjek penelitian di lingkungan alamiahnya. Sugiyono lebih lanjut menjelaskan bahwa data kualitatif bersifat deskriptif analitik, dimana peneliti bertindak sebagai instrumen kunci untuk menggali informasi melalui keterlibatan langsung di lapangan, sehingga dapat menangkap makna dan konteks sosial yang melatarbelakangi perilaku informan.

Untuk mencapai tujuan tersebut, penelitian ini menggunakan tiga teknik pengumpulan data utama secara triangulasi:

1. **Wawancara Mendalam (*In-Depth Interview*)**

   Teknik ini digunakan sebagai metode utama untuk menggali informasi secara mendalam dari para informan kunci. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur dengan menggunakan panduan wawancara yang disusun berdasarkan lima atribut difusi inovasi Rogers (2003) . Wawancara dilakukan kepada 3 kelompok informan yaitu pemangku kebijakan (Kepala Bidang PIAK), Unit Pelaksana Teknis/Operator ADM, dan masyarakat pengguna layanan.

2. **Observasi (*Observation*)**

   Observasi langsung di lokasi penempatan ADM dilaksanakan untuk mengamati secara komprehensif konteks fisik, pola interaksi antara pengguna dengan perangkat, serta dinamika proses layanan yang berlangsung. Fokus pengamatan terarah pada empat aspek utama yaitu kondisi teknis dan ketersediaan infrastruktur ADM, pola serta frekuensi

penggunaan oleh masyarakat, peran dan respons petugas dalam membantu pengguna, serta identifikasi kendala operasional yang muncul secara nyata. Seluruh temuan dan refleksi selama observasi didokumentasikan secara sistematis dan rinci sebagai bahan analisis.

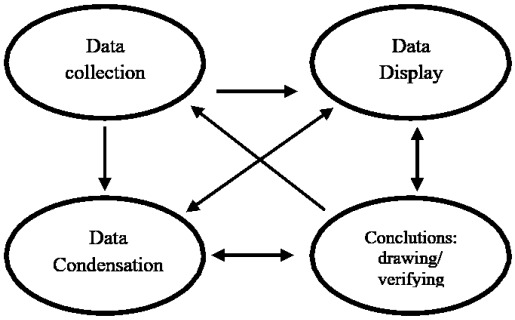
3. Studi Dokumentasi (*Document Analysis*)

Teknik studi dokumentasi diterapkan untuk mengumpulkan dan menganalisis dokumen-dokumen terkait yang dikelompokkan dalam tiga kategori utama. Pertama, dokumen kebijakan yang meliputi Permendagri No. 7 Tahun 2019, dan petunjuk teknis. Kedua, dokumen pendukung berupa brosur, panduan penggunaan, dan publikasi daring. Secara fungsional, studi dokumentasi berperan untuk melengkapi kedalaman data sekaligus menguji konsistensi dan mengonfirmasi temuan yang diperoleh melalui teknik wawancara dan observasi.

E. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini, peneliti menganalisis data dengan menggunakan model Miles, Huberman, dan Saldana (2014). Proses analisis data dilakukan sebelum ke lapangan, selama di lapangan, dan setelah selesai dari lapangan. Dalam penelitian kualitatif, analisis data difokuskan pada proses di lapangan saat pengumpulan data. Komponen analisis data Miles, Huberman, dan Saldana diantaranya sebagai berikut:

Gambar 2 Komponen Dalam Analisis Data



Sumber: Miles, Huberman, dan Saldana (2014)

1. Pengumpulan Data (*Data Collection*)

Tahap awal ini merupakan fondasi dari seluruh proses analisis. Pengumpulan data dilakukan melalui berbagai teknik yang telah ditetapkan, yaitu wawancara mendalam (*in-depth interview*) dengan para informan kunci yang terdiri dari Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK) Dinas Dukcapil, Bidang Bidang Pranata Komputer, dan masyarakat pengguna layanan ADM di Kabupaten Tabalong. Selain itu, dilakukan pula observasi langsung di lokasi penempatan mesin ADM di Kantor Disdukcapil. Studi dokumentasi juga dilakukan dengan mengumpulkan berbagai dokumen pendukung, seperti Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 7 Tahun 2019, Peraturan Bupati Tabalong No. 20 Tahun 2022, Standar Operasional Prosedur (SOP) penggunaan ADM, serta dokumentasi selama proses penelitian berlangsung.

Seluruh data yang terkumpul dari ketiga teknik tersebut dicatat terperinci, meliputi deskripsi hasil wawancara, hasil pengamatan, serta dokumentasi. Data-data tersebut kemudian ditranskrip dan diorganisir untuk

memasuki tahap analisis selanjutnya.

2. Kondensasi Data (*Data Condensation*)

Kondensasi data diartikan sebagai proses memilih, memfokuskan, menyederhanakan, mengabstraksikan, dan atau mentransformasi data yang mendekati keseluruhan bagian dari catatan lapangan tertulis, transkrip wawancara, dokumen-dokumen, dan materi-materi empiris lainnya. Penggunaan istilah "kondensasi" dipandang lebih tepat daripada "reduksi data" karena reduksi mengimplikasikan pengurangan atau penghilangan, sementara kondensasi lebih menekankan pada pengorganisasian dan transformasi data menjadi bentuk yang lebih bermakna tanpa kehilangan esensi informasi. Dalam konteks penelitian tentang inovasi ADM di Kabupaten Tabalong, proses kondensasi data dilakukan melalui beberapa langkah sebagai berikut:

a. *Selecting* (Memilih Data)

Peneliti melakukan seleksi ketat terhadap data yang telah dikumpulkan. Pemilihan data difokuskan pada informasi yang relevan dengan fokus penelitian, yaitu inovasi pelayanan administrasi kependudukan melalui mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM). Peneliti memilih data yang berkaitan dengan lima karakteristik inovasi menurut teori Rogers (2003), meliputi keunggulan relatif ADM dibanding layanan konvensional, kesesuaian ADM dengan nilai dan budaya masyarakat Tabalong, tingkat kerumitan yang dirasakan pengguna, kemampuan uji coba yang diberikan kepada masyarakat,

serta keteramatan hasil dari penggunaan ADM. Data yang tidak relevan, seperti pembahasan di luar konteks pelayanan ADM atau pernyataan informan yang bersifat di luar topik, tidak diikutsertakan dalam analisis lanjutan.

b. *Focusing* (Memfokuskan Data)

Setelah proses seleksi, peneliti memfokuskan analisis pada aspek tertentu yang menjadi inti permasalahan penelitian. Fokus utama diarahkan pada bagaimana persepsi masyarakat dan petugas terhadap inovasi ADM, faktor-faktor yang mempengaruhi rendahnya tingkat adopsi ADM yaitu di bawah 30% dari kapasitas maksimal, kendala teknis yang dihadapi seperti gangguan jaringan internet, serta ketidaksesuaian antara keunggulan teknis ADM dengan realitas di lapangan di mana masyarakat masih merasa lebih "aman" menggunakan layanan manual. Pemfokusan ini membantu peneliti untuk tidak keluar dari jalur tujuan penelitian yang telah ditetapkan.

c. *Abstracting* (Mengabstraksi)

Peneliti membuat rangkuman inti atau abstraksi dari temuan kunci yang muncul selama proses pengumpulan data. Abstraksi ini berupa sintesis dari berbagai pernyataan informan dan hasil observasi yang menggambarkan esensi permasalahan. Misalnya, peneliti merangkum bahwa meskipun secara teknis ADM menawarkan kecepatan (aspek *relative advantage*), masyarakat tetap enggan beralih karena mempersepsikan prosedur digital sebagai sesuatu yang rumit

(aspek *complexity*) dan tidak sesuai dengan kebiasaan administratif mereka yang mengedepankan interaksi tatap muka (aspek *compatibility*). Abstraksi ini menjadi panduan dalam penarikan kesimpulan awal.

d. *Simplifying and Transforming* (Menyederhanakan dan Mentransformasi)

Data yang masih mentah dan kompleks disederhanakan dan ditransformasikan ke dalam bentuk yang lebih mudah dipahami dan dianalisis. Proses ini dilakukan melalui beberapa cara:

1) Membuat ringkasan atau rangkuman dari setiap transkrip wawancara
2) Menyusun data dalam bentuk matriks atau tabel untuk menggambarkan pola-pola yang muncul
3) Mengkategorikan data berdasarkan tema-tema tertentu, seperti kategori kendala teknis, kendala sosial-budaya, persepsi keunggulan, dan rekomendasi perbaikan
4) Membuat diagram atau bagan alur untuk memvisualisasikan proses pelayanan ADM dari pendaftaran hingga pencetakan dokumen

3. Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian data merupakan tahap di mana peneliti menyusun dan menyajikan hasil analisis secara sistematis dan terorganisir. Miles, Huberman, dan Saldana (2014) menyatakan bahwa penyajian data yang paling sering digunakan dalam penelitian kualitatif adalah teks naratif.

Namun, untuk meningkatkan pemahaman dan memudahkan interpretasi, penyajian data dapat dilengkapi dengan berbagai bentuk visual seperti matriks, grafik, bagan, dan tabel.

Dalam penelitian ini, data yang telah dikondensasi akan disajikan dalam beberapa bentuk:

a. Penyajian dalam Bentuk Teks Naratif

Peneliti menyusun deskripsi mendalam tentang inovasi Mesin ADM di Kabupaten Tabalong berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Narasi ini disusun secara sistematis untuk menggambarkan:

1) Gambaran umum implementasi ADM di Kabupaten Tabalong.
2) Proses pelayanan dari pendaftaran melalui aplikasi PELANDUK hingga pencetakan dokumen di mesin ADM.
3) Persepsi para informan terhadap kelima karakteristik inovasi menurut Rogers (keunggulan relatif, kesesuaian, kerumitan, kemampuan uji coba, dan keteramatan hasil)

b. Penyajian dalam Bentuk Matriks atau Tabel

Peneliti menyusun matriks untuk memudahkan perbandingan antar informan atau antar kategori.

Penyajian data yang jelas, terstruktur, dan menarik secara visual akan memudahkan pembaca dalam memahami hasil analisis dan mendapatkan gambaran yang komprehensif tentang inovasi pelayanan administrasi kependudukan melalui Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri

di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tabalong.

4. **Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi (*Conclusions Drawing/ Verifying*)**

   Verifikasi dilakukan untuk memastikan keabsahan dan keakuratan temuan penelitian, yang dilakukan melalui beberapa langkah termasuk memberikan kesempatan bagi informan untuk mengoreksi dan mengevaluasi hasil analisis yang telah disajikan. Dengan demikian, verifikasi dilakukan untuk memastikan bahwa temuan penelitian sesuai dengan data yang terkumpul dan dengan analisis yang telah dilakukan, sehingga tahap verifikasi ini dapat memberikan kepercayaan tambahan terhadap keandalan dan validitas penelitian.

F. Waktu Penelitian

Waktu penelitian dilaksanakan pada bulan Oktober 2025 sampai dengan bulan April 2026. Adapun pelaksanaannya yang diawali dengan penyusunan proposal pada bulan Oktober hingga Febuari 2026. Selanjutnya, seminar proposal dilaksanakan pada tanggal 11 Februari 2026. Setelah seminar proposal, peneliti melaksanakan penelitian dilapangan yang meliputi dengan kegiatan observasi, wawancara, dan dokumentasi pada bulan Maret hingga April 2026.

Tahap berikutnya adalah pengumpulan dan analisis data yang dilakukan pada bulan Maret 2026. Kemudian dilanjutkan dengan penyusunan mengenai laporan skripsi pada bulan Maret hingga awal April 2026. Setelah laporan selesai, peneliti melakukan pendaftaran sidang skripsi dan melaksanakan sidang skripsi pada bulan April 2026. Serta tahap akhir adalah penyempurnaan laporan atau revisi serta publikasi karya ilmiah yang juga dilaksanakan pada bulan April 2026.