**BAB III**

**OBJEK DAN METODE PENELITIAN**

* 1. **Objek Penelitian**

Pencapaian tujuan diperlukan suatu perencanaan dan tindakan nyata untuk dapat mewujudkannya. Secara umum bisa dikatakan, bahwa visi dan misi adalah suatu konsep perencanaan yang disertai dengan tindakan sesuai dengan apa yang direncanakan untuk mencapai suatu tujuan, berikut adalah gambaran umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi :

* + 1. **Kedudukan Tugas dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi**

Tugas pokok dan fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi adalah, sebagai berikut :

Tugas Pokok Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi, yaitu melaksanakan kewenangan di Bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi, yaitu :

1. Perumusan kebijakan teknis bidang kependudukan dan catatan sipil yang meliputi bidang kependudukan dan Pencatatan sipil serta data dan evaluasi.

Penyelenggaraan urusan pemerintahan daerah dan pelayanan umum di bidang kependudukan dan catatan sipil yang meliputi bidang kependudukan dan pencatatan sipil serta data dan evaluasi.

1. Pembinaan pelaksanaan tugas dan evaluasi bidang kependudukan dan Pencatatan sipil yang meliputi bidang kependudukan dan pencatatan sipil serta data dan evaluasi.
2. Penyelenggaraan Adminsitrasi Kesekretariatan
3. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya
   * 1. **Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi**
        1. **Visi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi**

Setiap organisasi harus mempunyai pandangan kedepan agar dalam bekerja tetap konsisten dan eksis, antisipatif, inovatif serta produktif. Penetapan visi sebagai bagian dari perencanaan strategis merupakan suatu langkah penting dalam perjalanan suatu organisasi. Visi tidak hanya penting pada waktu mulai berkarya, tetapi juga pada kehidupan organisasi selanjutnya. Kehidupan organisasi sangat dipengaruhi oleh lingkungan internal dan eksternal oleh karena itu, visi organisasi harus menyesuaikan dengan perubahan tersebut.

Selain menumbuhkan komitmen seluruh jajaran dalam memberikan dukungan yang prima, rumusan visi diharapkan dapat menjadi pedoman dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya, dengan demikian visi menggambarkan suatu keadaan harapan dimasa mendatang, dengan memperhatikan serta mempertimbangkan masalah-masalah yang kompleks dan aktual yang akan dihadapi.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi sebagai unit pelaksana teknis dengan kewenangan di Bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah menetapkan visi sebagai pedoman atau panduan yaitu “Tertib administrasi kependudukan untuk menciptakan masyarakat yang berkualitas”.

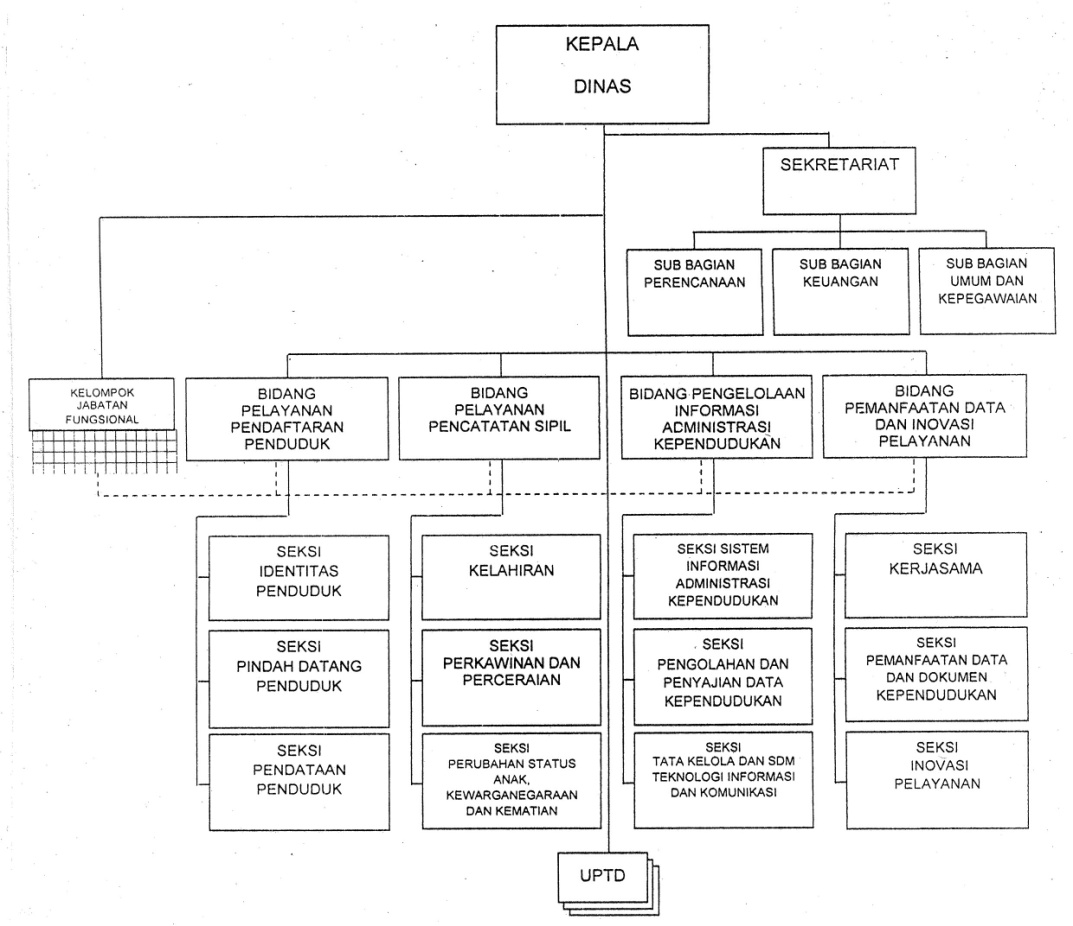
Penjelasan dari makna visi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi, sebagai berikut : adapun yang dimaksud tertib adalah suatu kegiatan yang tata urutannya jelas, tegas dan berkesinambungan sesuai dengan kaidah-kaidah yang berlaku. Tertib yang diharapkan meliputi persyaratan, penggunaan dan pemakaian dan kepemilikan serta pelaksanaannya dari dokumen kependudukan dan pencatatan sipil tersebut, selanjutnya berkualitas adalah hasil pelayanan cepat dalam proses penyelesaiannya yang dikenal dengan pelayanan prima.

**3.1.2.2.Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi**

Mewujudkan tercapainya visi yang telah ditetapkan, setiap organisasi harus mempunyai misi yang jelas. Misi merupakan pernyataan yang menetapkan tujuan organisasi dan sasaran yang ingin dicapai. Pernyataan misi membawa organisasi kepada suatu fokus. Misi menjelaskan mengapa organisasi itu ada, apa yang dilakukan dan bagaimana melakukannya. Misi adalah sesuatu yang harus diemban dan dilaksanakan sesuai visi agar tujuan organisasi dapat dicapai dengan baik melalui pernyataan misi diharapkan agar seluruh program dan institusi yang berkepentingan mempunyai acuan yang jelas terhadap hasil yang diharapkan dimasa mendatang., untuk mewujudkan visi sebagaimana tersebut, maka misi yang telah ditetapkan adalah “Mewujudkan Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dalam Bidang Pelayanan Administrasi Kependudukan”.

* 1. **Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi**

**Gambar 3.1. Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi**

****

**Sumber : Lampiran Peraturan Bupati Bekasi No. 63 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Perangkat Daerah (2016)**

Struktur organisasi diatas menjelaskan tingkatan jabatan yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi serta uraian tugas pokok dan fungsi masing-masing jabatan, antara lain :

1. Kepala Dinas, mempunyai tugas merumuskan, menyelenggarakan, membina dan mengevaluasi urusan pemerintahan daerah berdasarkan asas desentralisasi dan tugas pembantuan pada urusan Administrasi Kependudukan yang meliputi Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan.
2. Sekretariat, dipimpin oleh seorang Sekretaris dan mempunyai tugas memimpin, merencanakan, mengatur, mengoordinasikan dan mengendalikan kegiatan operasional administrasi umum, keuangan dan kepegawaian serta pengelolaan perencanaan, evaluasi dan pelaporan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
3. Sub Bagian Perencanaan, mempunyai tugas merencanakan kegiatan, melaksanakan, membagi tugas dan mengontrol urusan perencanaan, evaluasi dan pelaporan yang meliputi penghimpunan rencana program atau kegiatan, evaluasi dan laporan dari masing-masing bidang pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
4. Sub Bagian Keuangan, mempunyai tugas merencanakan kegiatan, melaksanakan, membagi tugas dan mengontrol urusan administrasi keuangan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
5. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian, mempunyai tugas merencanakan kegiatan, melaksanakan, membagi tugas dan mengontrol urusan tata warkat, kepegawaian, kehumasan dan dokumentasi, perlengkapan, perbekalan dan keperluan alat tulis serta ruang perkantoran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
6. Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, dipimpin oleh seorang Kepala dan mempunyai tugas melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan teknis dan pelaksanaan kebijakan di bidang pelayanan pendaftaran penduduk.
7. Seksi Identitas Penduduk, mempunyai tugas merencanakan kegiatan, melaksanakan, membagi tugas dan mengontrol urusan pelayanan identitas penduduk sesuai dengan ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
8. Seksi Pindah Datang Penduduk, mempunyai tugas merencanakan kegiatan, melaksanakan, membagi tugas dan mengontrol urusan pelayanan Pindah Datang Penduduk sesuai dengan ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
9. Seksi Pendataan Penduduk, mempunyai tugas merencanakan kegiatan, melaksanakan, membagi tugas dan mengontrol urusan pendataan penduduk sesuai dengan ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
10. Bidang Pencatatan Sipil, dipimpin oleh seorang Kepala dan mempunyai tugas pokok merencanakan operasional, mengelola, mengoordinasikan, mengendalikan, mengevaluasi dan melaporkan urusan Pelayanan Pencatatan Kelahiran, Pencatatan Perkawinan, Perceraian dan Pencatatan Perubahan Status Anak, Pewarganegaraan dan Kematian.
11. Seksi Kelahiran, mempunyai tugas pokok merencanakan kegiatan, melaksanakan, membagi tugas dan mengontrol urusan pelayanan pencatatan kelahiran.
12. Seksi Perkawinan dan Perceraian, mempunyai tugas pokok merencanakan kegiatan, melaksanakan, membagi tugas dan mengontrol urusan Pelayanan Pencatatan Perkawinan dan Perceraian.
13. Seksi Perubahan Status Anak, Pewarganegaraan dan Kematian, mempunyai tugas pokok merencanakan kegiatan, melaksanakan, membagi tugas dan mengontrol urusan pelayanan Pencatatan Perubahan Status Anak, Pewarganegaraan dan Kematian.
14. Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, dipimpin oleh Kepala dan mempunyai tugas merencanakan operasional, mengelola, mengoordinasikan, mengendalikan, mengevaluasi dan melaporkan urusan Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan.
15. Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan, mempunyai tugas merencanakan kegiatan, melaksanakan, membagi tugas dan mengontrol urusan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan.
16. Seksi Pengolahan dan Penyajian Data Kependudukan, mempunyai tugas pokok merencanakan kegiatan, melaksanakan, membagi tugas dan mengontrol urusan pengolahan data dan penyajian data.
17. Seksi Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia Teknologi Informasi dan Komunikasi, mempunyai tugas merencanakan kegiatan, melaksanakan, membagi tugas dan megontrol urusan tata kelola sumber daya manusia teknologi informasi dan komunikasi.
18. Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan, dipimpin oleh Kepala dan mempunyai tugas pokok merencanakan operasional, mengelola, mengoordinasikan, mengendalikan, mengevaluasi dan melaporkan urusan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan serta inovasi pelayanan.
19. Seksi Kerjasama mempunyai tugas pokok merencanakan kegiatan, melaksanakan, membagi tugas dan mengontrol urusan kerja sama.
20. Seksi Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan, mempunyai tugas merencanakan kegiatan, melaksanakan, membagi tugas dan mengontrol urusan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan.
21. Seksi Inovasi Pelayanan, mempunyai tugas merencanakan kegiatan, melaksanakan, membagi tugas dan megontrol urusan Inovasi pelayanan.
22. Kelompok Jabatan Fungsional, mempunyai tugas melaksanakan sebagian kegiatan Dinas sesuai kebutuhan. Kelompok Jabatan Fungsional dalam melaksanakan tugas pokoknya bertanggung jawab kepada Kepala Dinas. Kelompok jabatan fungsional terdiri dari sejumlah tenaga dalam jenjang jabatan fungsional yang terbagi dalam berbagai kelompok sesuai bidang keahliannya. Setiap kelompok jabatan fungsional dipimpin oleh seorang tenaga fungsional senior yang ditunjuk diantara tenaga fungsional yang ada di lingkungan dinas, Pembentukan jabatan fungsional ditetapkan berdasarkan sifat, jenis, kebutuhan dan beban kerjanya, jenis dan jenjang jabatan fungsional diatur sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

**3.2.1. Data Pegawai** **Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi**

Kondisi Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi berdasarkan golongan atau kepangkatan, tersaji pada Tabel 3.1.

**Tabel 3.1.**

**Kondisi Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Berdasarkan Kepangkatan atau Golongan**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| NO | Pangkat/Golongan | Jumlah |
| 1 | Pembina Utama Muda IV/c | 1 |
| 2 | Pembina Tk. I.IV/b | 2 |
| 3 | Pembina, IV/a | 4 |
| 4 | PenataTk. I,III/d | 3 |
| 5 | Penata III/c | 7 |
| 6 | Penata Muda Tk.I, III/b | 12 |
| 7 | Penata Muda, III/a | 4 |
| 8 | Pengatur Tk.I, II/d | 1 |
| 9 | Pengatur, II/c | 1 |
| 10 | Pengatur Muda Tk. I, II/b | 8 |
| 11 | Pengatur Muda, II/a | 1 |
| 12 | Juru Tk.I, I/d | 1 |
| 13 | Juru, I/c | - |
| 14 | Juru Muda Tk.I, I/a | - |
|  | Jumlah | 45 |

Sumber : Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bekasi (2017)

Pegawai Negeri Sipil Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bekasi Berdasarkan masa kerja sampai dengan Bulan Juli Tahun 2017 dapat dilihat pada tabel 3.2.

**Tabel 3.2. Kondisi Pegawai Negeri Sipil Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Berdasarkan Masa Kerja**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| NO | MASA KERJA  (Tahun) | JUMLAH  (Orang) |
| 1 | 0-5 | 5 |
| 2 | 6-10 | 9 |
| 3 | 11-15 | 11 |
| 4 | 16-20 | 8 |
| 5 | 21-25 | 6 |
| 6 | 26-30 | 3 |
| 7 | >30 | 3 |

Sumber : Sumber : Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kab.Bekasi (2017)

Pegawai Negeri Sipil Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bekasi berdasarkan tingkat pendidikan sampai dengan tahun 2014 dapat dilihat pada tabel 3.3.

**Tabel 3.3.**

**Kondisi Pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bekasi berdasarkan Tingkat Pendidikan**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| NO | TINGKAT PENDIDIKAN | JUMLAH |
| 1 | S.III | - |
| 2 | S.II | 15 |
| 3 | S.I | 12 |
| 4 | D.III | 3 |
| 5 | SMA | 13 |
| 6 | SMP | 1 |
| 7 | SD | 1 |
|  | JUMLAH | 45 |

Sumber : Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bekasi (2017)

Data rekapitulasi sarana dan prasarana Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bekasi tersaji dalam tabel 3.4.

**Tabel 3.4.**

**Rekapitulasi Sarana dan Prasarana Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bekasi**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| No | Nama Barang | Merk | Bahan | Jumlah Barang |
|  |  |  |  |  |
| 1 | Komputer | Mugen | Besi | 15 |
| 2 | Laptop | Toshiba | Besi | 1 |
| 3 | Laptop | Axio | Besi | 3 |
| 4 | Laptop | HP | Besi | 5 |
| 5 | Scaner |  |  | 2 |
| 6 | Disel |  |  | 1 |
| 7 | Operation S Legal |  |  | 3 |
| 8 | Memory Fujitsu |  |  | 22 |
| 9 | Hardisk Segate |  |  | 4 |
| 10 | Partisi Genset |  |  | 4 |
| 11 | Lemari Server |  | Besi | 1 |
| 12 | Printer Laserjet HP |  | Besi | 1 |
| 13 | Komputer Server |  | Besi | 2 |
| 14 | Scaner HP |  | Besi | 1 |
| 15 | Printer Laserjet Hp |  | Besi | 1 |
| 16 | Printer LQ 2190 |  | Besi | 7 |
| 17 | AC | Daicin | Besi | 25 |
| 18 | AC | Panasonic | Besi | 6 |
| 19 | Laptop | Sony | Besi | 3 |
| 20 | Laptop | Acer | Besi | 13 |
| 21 | Komputer | Assus | Besi | 8 |
| 22 | ATS/ Deepsea |  | Besi | 2 |
| 23 | Modem Mobil |  |  | 16 |
| 24 | Printer | Epson |  | 10 |
| 25 | Meja 1 Biro | High Point | Kayu Serbuk | 5 |
| 26 | Meja 1/2 Biro | High Point | Kayu Serbuk | 70 |
| 27 | Lemari Besi |  | Besi | 7 |
| 28 | Mobil Fale |  | Besi | 10 |
| 29 | Motor Roda 2 |  | Besi | 10 |
| 30 | Mobil Roda 4 |  | Besi | 11 |
| 31 | Kursi Lipat |  | Besi | 40 |
| 32 | Kursi Kerja |  |  | 40 |
|  |  |  |  |  |
|  | Jumlah |  |  | 349 |

Sumber : Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bekasi (2017)

* 1. **Metode Penelitian**

Metode penelitian merupakan cara ilmiah yang digunakan untuk mendapatkan data dengan tujuan tertentu, dengan menggunakan cara ilmiah berarti kegiatan itu dilandasi oleh prinsip keilmuan. Metode keilmuan ini merupakan penggabungan antara pendekatan rasional dan empiris, pendekatan rasional memberikan kerangka berpikir yang koheren dan logis, sedangkan pendekatan empiris memberikan kerangka pengujian dalam memastikan suatu kebenaran.

Metode penelitian yang digunakan oleh Peneliti adalah metode kualitatif deskriptif, Menurut Margono (2004: 36), mengatakan :

Penelitian kualitatif  bersifat *”generating theory”* bukan ” *hypothesis-testing”,*sehingga teori yang dihasilkan berupa teori substantif, karena itu, isi pada penelitian kualitatif lebih penting dari pada simbol atau atribut seperti pada penelitian kuantitatif.

Penelitian kualitatif menggunakan metode kualitatif, yaitu pengamatan, wawancara atau penelaahan dokumen. Metode kualitatif ini digunakan karena beberapa pertimbangan yaitu menyesuaikan metode kualitatif lebih mudah apabila berhadapan dengan kenyataan jamak, metode ini menyajikan secara langsung hakikat hubungan antara Peneliti dan responden, metode ini lebih peka dan lebih dapat menyesuaian diri dengan banyak penajaman pengaruh bersama terhadap pola-pola nilai yang dihadapi.

* 1. **Data dan Sumber Data**

Penelitian kualitatif tidak menggunakan istilah populasi, tetapi oleh *spadely* dinamakan *“social stuation”* atau sitasi sosial yang terdiri atas tiga elemen yaitu: tempat (*place*), pelaku (*actor*), dan aktivitas (*activity*) yang berinteraksi secara sinergi. Situasi tersebut terdapat dirumah berikut keluarga dan aktivitasnya, atau orang-orang disudut jalan yang sedang ngobrol, atau ditempat kerja, dikota, desa atau suatu wilayah negara. Sampel dalam penelitian kualitatif bukan dinamakan dengan Responden, tetapi sebagai Narasumber, atau partisipasi, informasi (Sugiono, 2008:49-50).

Mengingat bahwa Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan jelas dan selengkap mungkin mengenai kualitas pembuatan Akta Kelahiran di Seksi Kelahiran Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi, dalam hal ini Peneliti menggunakan teknik *purposive sampling.*

Teknik *purposive sampling,* yaitu mengambil sampel sumber data dengan pertimbangan, bahwa orang dijadikan informasi penelitian merupakan orang yang mengetahui tentang kualitas pelayanan pembuatan Akta Kelahiran di lokasi penelitian, sehingga dapat memudahkan Peneliti untuk mendapatkan data yang diharapkan, contoh saja orang tersebut dianggap paling mengerti tentang subjek penelitian.

**Tabel 3.5**

**Sumber Informan**

|  |  |
| --- | --- |
| No | Kategori Informan |
| 1 | Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil |
| 2 | Kepala Seksi Kelahiran |
| 3 | Masyarakat Pembuat Akta Kelahiran |

**Sumber : Peneliti (2017)**

* 1. **Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang digunakan untuk penelitian ini, adalah :

1. Penelitian Kepustakaan, merupakan proses kegiatan yang dilakukan untuk memperoleh data dengan melakukan penelusuran dan penelaahan literatur yang berhubungan dengan masalah yang akan diteliti dengan menggali dan memahami teori-teori dan konsep dasar yang dikemukakan oleh para pakar dan referensi dari berbagai data sekunder yang bersumber dari buku-buku, artikel, dokumen dan laporan yang berupa jurnal atau hasil catatan penting lainnya tentang hal-hal yang berkaitan dengan masalah penelitian.
2. Penelitian Lapangan, dilakukan dengan melakukan penelitian langsung pada objek yang sedang diteliti dengan teknik, sebagai berikut :
3. Observasi *non partisipan*.

Pengamatan ini peneliti menggunakan bentuk observasi *non partisipan* dimana Peneliti hanya mengamati fenomena yang ada mengenai “Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi”. Melalui metode observasi *non partisipan*, Peneliti ingin mengetahui gambaran yang lebih jelas mengenai situasi terhadap fenomena yang terjadi. Peneliti ingin mengetahui bagaimana mengenai kualitas pelayanan pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bekasi, serta faktor-faktor yang menghambat dalam pelayanan pembuatan akta kelahiran.

1. Wawancara

Percakapan dan tanya jawab yang diarahkan untuk mencapai tujuan tertentu. Maksud diadakannya wawancara, adalah untuk memperoleh pengetahuan tentang makna-makna subjektif yang dipahami individu berkenaan dengan topik yang diteliti, dan bermaksud melakukan eksplorasi terhadap isu tersebut. Wawancara adalah bentuk komunikasi antara 2 (dua) orang yang melibatkan seseorang yang ingin memperoleh informasi dari seorang lainnya dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan, berdasarkan tujuan tertentu.

Metode wawancara yang digunakan adalah wawancara konversional informal, yaitu: proses wawancara didasarkan sepenuhnya pada berkembangnya pertanyaan-pertanyaan secara spontan dalam interaksi alamiah.

1. Dokumentasi

Selama proses penelitian, Peneliti mengumpulkan dokumen-dokumen yang berupa tulisan gambar notulen, agenda dan karya-karya. Dokumentasi berfungsi sebagai pendukung dan pelengkap dari data yang diperoleh melalui observasi dan wawancara. Dokumentasi diperlukan untuk memperkaya data yang diperoleh Peneliti, diharapkan data tersebut lebih dipertanggungjawabkan keabsahan datanya.

* 1. **Teknik Analisis Data**

Penelitian ini teknik analisis data dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu, dalam menganalisis selama dilapangan peneliti menggunakan Model Milles dan Hubermandalam Moleong (2011)yang mengemukakan bahwa “aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif yang berlangsung secara terus-menerus sampai tuntas, sampai datanya sudah jenuh.” Proses datanya mencakup :

1. Data *Reduction* (Reduksi Data)

Mereduksi berarti menerangkan, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya, dengan demikian artinya data yang sudah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan memudahkan Peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya jika diperlukan.

1. Data *Display* (Penyajian data)

Langkah selanjutnya ialah mendisplaykan data, penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori dan selanjutnya, yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang berisi naratif, naratif merupakan jenis karangan yang mengungkapkan suatu kisah, peristiwa, atau pengalaman pribadi berdasarkan urutan kejadian atau peristiwa dan biasanya dalam kejadian atau dalam peristiwa tersebut tokohnya mengalami kejadian penting

Mendisplay data akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami

1. *Conclusion Drawing / Verivication* (Penarikan Kesimpulan)

Langkah ketiga dalam menganalisis data kualitatif menurut Milles dan Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya, tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat Peneliti kembali kelapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.