

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian

Penelitian ini menerapkan pendekatan kualitatif (*qualitative research*) untuk memperoleh pemahaman yang komprehensif dan mendalam mengenai implementasi Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kewilayahan Terpadu (SIPAKU) sebagai *Digital Service Innovation* dalam mendukung penyelenggaraan *Digital Public Service* di Kecamatan Andir, Kota Bandung. Pendekatan ini memungkinkan peneliti mengkaji fenomena secara utuh berdasarkan kondisi yang terjadi di lapangan. Sejalan dengan pendapat Creswell (2014:4), penelitian kualitatif merupakan pendekatan untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang dilekatkan individu atau sekelompok orang pada suatu masalah sosial atau kemanusiaan melalui penggalian pandangan, perspektif, dan pengalaman partisipan secara mendalam (Creswell, 2014).

Penggunaan pendekatan kualitatif dalam penelitian ini didasarkan pada karakteristik fenomena yang dikaji, yaitu implementasi SIPAKU sebagai inovasi pelayanan digital beserta berbagai faktor organisasional maupun lingkungan yang memengaruhi keberhasilannya. Fenomena tersebut tidak dapat dipahami hanya melalui pengukuran kuantitatif karena melibatkan dinamika yang kompleks, dipengaruhi oleh konteks, serta berkaitan dengan pengalaman, persepsi, dan

interpretasi para aktor yang terlibat, baik sebagai penyedia layanan (*supply-side*) maupun sebagai pengguna layanan (*demand-side*). Oleh sebab itu, pendekatan yang bersifat eksploratif dan interpretatif dinilai lebih sesuai untuk menggambarkan realitas implementasi secara menyeluruh dibandingkan dengan pendekatan yang berorientasi pada generalisasi statistik.

Lebih lanjut, penelitian ini menggunakan desain studi kasus (*case study*) sebagaimana dikembangkan oleh Yin (2018). Pemilihan desain tersebut didasarkan pada tujuan penelitian yang berfokus untuk menjawab pertanyaan "bagaimana" dan "apa saja" terkait fenomena kontemporer yang berlangsung dalam konteks kehidupan nyata, di mana batas antara fenomena dengan konteksnya tidak dapat dipisahkan secara tegas. Kecamatan Andir, Kota Bandung, ditetapkan sebagai unit analisis tunggal (*single case*) karena memiliki karakteristik sebagai wilayah dengan kepadatan penduduk dan aktivitas pelayanan administrasi kependudukan yang tinggi. Selain telah mengimplementasikan SIPAKU, kecamatan ini juga masih menghadapi berbagai fenomena serta kesenjangan dalam pelaksanaannya sebagaimana telah dipaparkan pada Bab I, sehingga dinilai relevan untuk menjadi fokus penelitian.

3.2 Paradigma dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan paradigma interpretivisme (*interpretivism*) yang memandang realitas sosial sebagai sesuatu yang dibentuk melalui pengalaman, pemaknaan, dan interaksi para aktor yang terlibat. Dalam konteks penelitian ini, implementasi inovasi layanan digital dipahami sebagai fenomena yang memiliki makna berbeda bagi setiap pihak, baik aparatur kecamatan, perwakilan Diskominfo,

maupun Masyarakat sebagai pengguna layanan. Oleh karena itu, fenomena tersebut tidak dapat dilepaskan dari konteks sosial yang melatarbelakanginya maupun dari interpretasi yang diberikan oleh masing-masing aktor. Creswell & Poth (2018:20) menegaskan bahwa dalam paradigma ini, peneliti berupaya memahami dunia dari sudut pandang partisipan, bukan memverifikasi hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya.

Berdasarkan paradigma tersebut, proses analisis dalam penelitian ini dilakukan secara induktif, yaitu dengan membangun pemahaman dan menghasilkan temuan berdasarkan data empiris yang diperoleh selama penelitian berlangsung. Walaupun demikian, kerangka teori yang meliputi *Digital Transformation*, *TOE Framework*, *Digital Service Innovation*, dan *Digital Public Service* sebagaimana telah diuraikan pada Bab II tetap digunakan sebagai acuan konseptual dalam mengarahkan proses pengumpulan data serta interpretasi hasil penelitian. Penggunaan kerangka teori tersebut sejalan dengan pendekatan *abductive reasoning*, yang mengombinasikan penalaran induktif dan deduktif secara berulang untuk memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif terhadap fenomena yang diteliti.

3.3 Cara Kerja Penelitian

Uraian mengenai narasumber atau unit analisis serta teknik penentuan narasumber dalam penelitian disampaikan pada subbab ini. Hal tersebut menjadi dasar dalam memastikan bahwa proses pengumpulan data dilaksanakan secara sistematis, terarah, dan sesuai dengan kaidah penelitian ilmiah.

3.3.1 Narasumber dan Unit Analisis

Unit analisis dalam penelitian ini adalah implementasi Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kewilayahan Terpadu (SIPAKU) sebagai *Digital Service Innovation* dalam mendukung *Digital Public Service* di Kecamatan Andir, Kota Bandung. Pemilihan Kecamatan Andir sebagai unit analisis didasarkan pada pertimbangan bahwa kecamatan tersebut telah mengimplementasikan SIPAKU sebagai sistem pelayanan administrasi kewilayahan berbasis digital serta memiliki karakteristik wilayah yang padat penduduk dengan aktivitas pelayanan administrasi yang tinggi. Kondisi tersebut menjadikan Kecamatan Andir relevan sebagai konteks empiris untuk menganalisis implementasi inovasi layanan digital pada tingkat pemerintahan kewilayahan.

Penentuan narasumber dalam penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling yang dikombinasikan dengan snowball sampling. Narasumber dipilih berdasarkan tingkat pengetahuan, pengalaman, serta keterlibatan langsung terhadap implementasi SIPAKU. Mengacu pada pendekatan Triple Helix, penelitian ini melibatkan tiga aktor utama yang berperan dalam ekosistem inovasi, yaitu unsur pemerintah (*government*), akademisi (*academia*), dan pengembang atau mitra teknologi (*business*). Selain itu, penelitian juga melibatkan Masyarakat sebagai pengguna layanan (*demand side*) untuk memperoleh perspektif mengenai pengalaman dan penerimaan terhadap implementasi SIPAKU. Keterlibatan keempat kelompok tersebut diharapkan mampu memberikan gambaran yang komprehensif mengenai implementasi SIPAKU dari sisi perumusan kebijakan, pengembangan sistem, kajian akademik, hingga pengalaman pengguna layanan.

Tabel 3.1
Narasumber Penelitian

No.	Kelompok Narasumber	Jabatan/Status	Kriteria Pemilihan	Jumlah
1	<i>Government</i>	Camat / Sekretaris Kecamatan Andir / Kasi Pelayanan	Memiliki kewenangan dan terlibat langsung dalam implementasi SIPAKU di Kecamatan Andir	2 orang
2	<i>Academia</i>	Dosen yang memiliki kepakaran di bidang digital <i>e-government</i> atau inovasi pelayanan publik	Memberikan perspektif akademis terhadap implementasi SIPAKU	1 orang
3	<i>Business</i>	Perwakilan Diskominfo Kota Bandung (tim pengembang/pengelola SIPAKU)	Terlibat dalam pengembangan dan pengelolaan teknis SIPAKU	1 orang
4	Masyarakat / Warga (Demand-Side)	Warga Kecamatan Andir pengguna SIPAKU	Pernah menggunakan SIPAKU dalam pelayanan administrasi	2 orang
Total Narasumber				6 orang

Sumber: diolah penulis, 2026.

Jumlah narasumber ditentukan berdasarkan prinsip data saturation (kejenuhan data), di mana pengumpulan data dihentikan ketika informasi dari narasumber baru tidak lagi menambahkan pemahaman baru yang signifikan (Creswell, 2014:156). Peneliti membuka kemungkinan penambahan narasumber apabila kejenuhan data belum tercapai pada jumlah yang direncanakan.

3.4 Operasionalisasi Parameter

Operasionalisasi parameter dalam penelitian ini disusun berdasarkan tiga kerangka analisis utama yang masing-masing berkaitan dengan rumusan masalah penelitian, yaitu enam dimensi *Digital Service Innovation* menurut den Hertog et

al. (2010) untuk menjawab rumusan masalah pertama mengenai gambaran implementasi SIPAKU, tiga dimensi *Technology Organization Environment (TOE) Framework* menurut Tornatzky & Fleischer (1990) dan Baker (2011) untuk menjawab rumusan masalah kedua mengenai faktor pendukung dan penghambat, serta enam dimensi *Digital Public Service* menurut OECD Digital Government Policy Framework (2020) untuk menjawab rumusan masalah ketiga mengenai upaya optimalisasi. Setiap parameter dijabarkan ke dalam indikator, teknik pengumpulan data, dan sumber data yang digunakan dalam pengumpulan data di lapangan.

Tabel 3.2
Operasionalisasi Parameter

Parameter	Sub-Dimensi	Indikator	Teknik Pengumpulan Data	Sumber
<i>Digital Service Innovation</i> (den Hertog et al., 2010)	<i>New Service Concept</i>	Redefinisi proposisi nilai layanan administrasi kewilayahan melalui digitalisasi Transformasi dari layanan tatap muka berbasis antrean fisik menuju layanan berbasis aplikasi SIPAKU	Wawancara mendalam, studi dokumentasi	Government (Kecamatan Andir), Academia
	<i>New Customer Interaction</i>	Perubahan saluran dan pola interaksi warga dengan kecamatan melalui fitur SMS Gateway dan portal pengecekan Tingkat partisipasi warga sebagai ko-produsen layanan (<i>we-government</i>)	Wawancara mendalam, observasi	Government (Kecamatan Andir), Masyarakat/Warga (Demand-Side)
	<i>New Value System</i>	Integrasi SIPAKU dengan sistem Dukcapil dan instansi terkait	Wawancara mendalam,	Government (Kecamatan

Parameter	Sub-Dimensi	Indikator	Teknik Pengumpulan Data	Sumber
	<i>Business Partners</i>	Kemitraan dan koordinasi dengan Diskominfo sebagai pengembang platform	studi dokumentasi	Andir), Business (Diskominfo)
	<i>New Revenue Model</i>	Efisiensi alokasi sumber daya dan anggaran pelayanan akibat digitalisasi proses administrasi	Wawancara mendalam, studi dokumentasi	Government (Kecamatan Andir)
	<i>New Organizational Delivery System</i>	Perubahan struktur kerja, alur kerja, dan kapabilitas SDM aparatur dalam mendukung operasional SIPAKU	Wawancara mendalam, observasi	Government (Kecamatan Andir)
	<i>New Technological Delivery System</i>	Infrastruktur, platform, dan integrasi API yang mendukung penyampaian layanan SIPAKU	Wawancara mendalam, observasi infrastruktur	Government (Kecamatan Andir), Business (Diskominfo)
TOE Framework (Tornatzky & Fleischer, 1990; Baker, 2011)	<i>Technology</i>	Kesiapan infrastruktur digital dan kompatibilitas SIPAKU dengan sistem yang sudah ada Sifat inovasi (<i>incremental</i> , <i>synthetic</i> , atau <i>discontinuous</i>) pada platform SIPAKU	Wawancara mendalam, observasi	Government (Kecamatan Andir), Business (Diskominfo), Academia
	<i>Organization</i>	Kapabilitas SDM aparatur dan dukungan pimpinan (Camat) terhadap implementasi SIPAKU Struktur dan budaya organisasi kecamatan dalam beradaptasi dengan sistem digital	Wawancara mendalam, observasi	Government (Kecamatan Andir)
	<i>Environment</i>	Tekanan regulasi SPBE dan kebijakan <i>Smart City</i> Kota Bandung Ekspektasi warga dan ekosistem teknologi	Wawancara mendalam, studi dokumentasi	Government (Kecamatan Andir), Business (Diskominfo), Masyarakat/Warga (Demand-Side)

Parameter	Sub-Dimensi	Indikator	Teknik Pengumpulan Data	Sumber
		pendukung (vendor, Diskominfo)		
<i>Digital Public Service</i> (OECD, 2020)	<i>Digital Design</i> by	Sejauh mana digitalisasi tertanam dalam desain proses layanan SIPAKU sejak awal kebijakan, bukan sekadar adaptasi formulir cetak	Wawancara mendalam, studi dokumentasi	Government (Kecamatan Andir), Business (Diskominfo), Academia
	<i>Data-driven Public Sector</i>	Tata kelola data, kualitas data, dan interoperabilitas data SIPAKU dengan sistem Dukcapil	Wawancara mendalam, studi dokumentasi	Government (Kecamatan Andir), Business (Diskominfo)
	<i>Government as a Platform</i>	Peran SIPAKU sebagai infrastruktur digital bersama yang menghubungkan kecamatan, Diskominfo, dan instansi terkait	Wawancara mendalam, studi dokumentasi	Government (Kecamatan Andir), Business (Diskominfo)
	<i>Open Default</i> by	Tingkat transparansi dan akses informasi status permohonan bagi warga melalui fitur pelacakan <i>real-time</i> SIPAKU	Wawancara mendalam, observasi	Government (Kecamatan Andir), Masyarakat/Warga (Demand-Side)
	<i>User-driven</i>	Orientasi desain layanan SIPAKU terhadap kebutuhan dan pengalaman pengguna Aksesibilitas layanan bagi kelompok lansia dan kelompok rentan	Wawancara mendalam, observasi interaksi pengguna-sistem	Masyarakat/Warga (Demand-Side)
	<i>Proactiveness</i>	Kemampuan SIPAKU mengantisipasi kebutuhan warga melalui notifikasi dan pengingat status permohonan	Wawancara mendalam, observasi	Government (Kecamatan Andir), Masyarakat/Warga (Demand-Side)

Sumber: diolah penulis, 2026.

3.5 Teknik Pengumpulan dan Analisis Data

Dalam penelitian ini, pengumpulan dan analisis data dilakukan secara sistematis untuk memastikan data yang diperoleh valid, kredibel, dan dapat dipertanggungjawabkan secara akademis. Pengumpulan data menggunakan empat teknik yang saling melengkapi, sedangkan analisis data menggunakan model interaktif yang dikembangkan oleh Miles, Huberman, dan Saldana (2014).

3.5.1 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan melalui empat teknik yang saling melengkapi untuk memperoleh data yang kaya dan valid melalui triangulasi sumber dan metode.

a. Wawancara Mendalam (*In-depth Interview*)

Wawancara mendalam merupakan teknik pengumpulan data utama dalam penelitian ini. Wawancara dilaksanakan dalam format semi-structured interview menggunakan pedoman wawancara yang bersifat fleksibel dan dapat berkembang sesuai arah pembicaraan yang muncul, dengan pertanyaan yang disesuaikan bagi masing-masing kelompok narasumber (pengelola kecamatan, aparatur pelaksana, Masyarakat, dan perwakilan Diskominfo). Wawancara dilaksanakan secara langsung di lokasi Kecamatan Andir dan/atau Kantor Diskominfo Kota Bandung dengan durasi antara 45 hingga 90 menit per narasumber. Seluruh proses wawancara direkam dengan persetujuan narasumber dan kemudian ditranskripsikan secara verbatim untuk keperluan analisis.

b. Observasi Lapangan

Observasi dilakukan menggunakan teknik non-participant observation untuk memperoleh pemahaman langsung mengenai proses implementasi SIPAKU dalam operasional layanan kecamatan. Aspek yang diobservasi mencakup alur pelayanan administrasi berbasis SIPAKU, interaksi warga dengan sistem digital, penggunaan fitur SMS Gateway dan portal pengecekan status permohonan, serta infrastruktur teknologi yang tersedia di Kecamatan Andir. Hasil observasi dicatat dalam lembar catatan lapangan (*field notes*).

c. Studi Dokumentasi

Studi dokumentasi dilakukan sebagai data pendukung untuk memperkuat hasil wawancara dan observasi. Dokumentasi yang dikumpulkan mencakup data rekapitulasi penggunaan SIPAKU di Kecamatan Andir, dokumen kebijakan SPBE dan *Smart City* Kota Bandung, materi Bimbingan Teknis (Bimtek) SIPAKU, tangkapan layar (screenshot) antarmuka aplikasi, serta foto kondisi fasilitas pelayanan.

d. Studi Pustaka

Studi pustaka dilakukan untuk memperkuat landasan teoretis dan memperkaya perspektif analisis, melalui penelusuran literatur ilmiah, peraturan perundang-undangan, serta dokumen kebijakan yang relevan dengan *Digital Service Innovation* dan *Digital Public Service*, baik dalam konteks nasional maupun internasional.

3.5.2 Teknik Analisis Data

Analisis data menggunakan model analisis data kualitatif interaktif yang dikembangkan oleh Miles, Huberman, dan Saldana (2014). Model ini dipilih karena sesuai dengan karakteristik penelitian yang menggunakan wawancara mendalam sebagai sumber data utama, serta selaras dengan tahapan analisis yang telah dirumuskan dalam kerangka pemikiran penelitian pada Bab II. Miles et al. (2014:14) menyebut tiga alur kegiatan analisis yang terjadi secara bersamaan dan iteratif hingga tercapai kejenuhan data, yaitu:

a. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data merupakan proses pemilihan, pemfokusan, penyederhanaan, dan transformasi data dari transkripsi wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi. Tahapannya meliputi:

- Transkripsi verbatim seluruh rekaman wawancara
- Pemberian kode awal (*initial coding*) berdasarkan dimensi *Digital Service Innovation*, *TOE Framework*, dan *Digital Public Service*
- Pengelompokan kode menjadi kategori (*focused coding*)
- Perumusan tema-tema utama terkait gambaran implementasi, faktor pendukung-penghambat, dan upaya optimalisasi.

b. Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian data dilakukan dalam beberapa format:

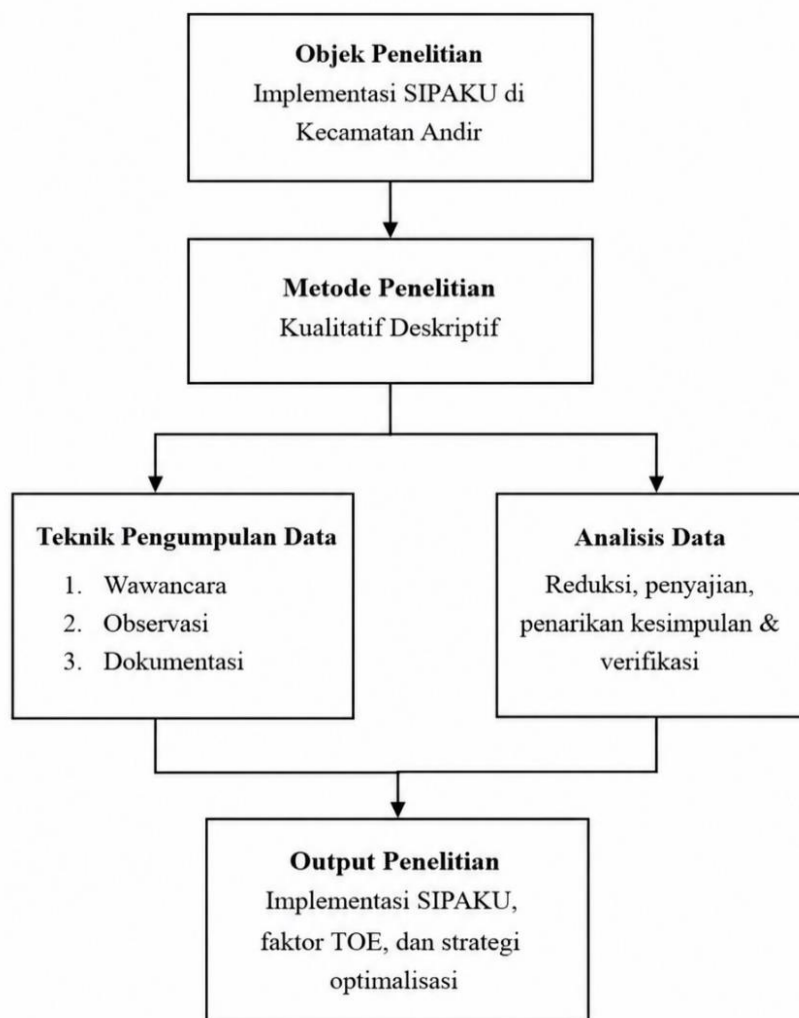
- Narasi deskriptif-analitis
- Matriks dan tabel analisis perbandingan antar kelompok narasumber

- Pemetaan dimensi *Digital Service Innovation* dan *Digital Public Service* untuk memvisualisasikan kondisi implementasi SIPAKU
- Matriks faktor TOE sebagai alat bantu penyajian faktor pendukung dan penghambat, khusus untuk menjawab rumusan masalah kedua.

c. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi (*Conclusion Drawing & Verification*)

Penarikan kesimpulan dimulai sejak awal pengumpulan data. Verifikasi kesimpulan dilakukan melalui proses member checking, yaitu mengonfirmasi interpretasi dan kesimpulan kepada narasumber kunci untuk memastikan akurasi dan kesesuaian dengan pengalaman mereka, sebagaimana juga ditegaskan dalam kerangka pemikiran penelitian sebagai tahap interpretasi dan validasi temuan.

Untuk memperjelas alur penelitian yang dilakukan, peneliti menyajikan model penelitian sebagai berikut.



Gambar 3.1
Model Penelitian

Sumber: diolah penulis, 2026.

3.6 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data

Untuk memastikan keabsahan data dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik triangulasi sebagaimana dikemukakan oleh Sugiyono (2020:273). Triangulasi merupakan teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu di luar data tersebut sebagai pembanding atau pengecekan

terhadap data yang telah diperoleh. Dalam penelitian ini, triangulasi dilakukan melalui dua pendekatan, yaitu triangulasi sumber dan triangulasi teknik.

a. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber dilakukan dengan mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber yang berbeda. Dalam penelitian ini, data mengenai implementasi SIPAKU, faktor pendukung-penghambat, dan upaya optimalisasi dikumpulkan dari empat kelompok narasumber yang berbeda, berdasarkan parameter Triple Helix, yaitu *Government* (Kecamatan Andir), *Academic* (Dosen), *Business* (Diskominfo), dan Masyarakat (*demand side*). Data dari keempat sumber tersebut kemudian dibandingkan dan dikonfirmasi untuk menghasilkan deskripsi yang komprehensif dan akurat. Apabila terdapat perbedaan perspektif di antara narasumber, perbedaan tersebut justru dinarasikan sebagai temuan penelitian yang kaya secara analitis.

b. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik dilakukan dengan mengecek data kepada sumber yang sama menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda-beda. Dalam penelitian ini, data yang diperoleh melalui wawancara mendalam dikonfirmasi dan diverifikasi dengan hasil observasi lapangan dan studi dokumentasi. Sebagai contoh, informasi mengenai alur pelayanan berbasis SIPAKU yang disampaikan narasumber diverifikasi melalui observasi langsung terhadap proses pelayanan di Kecamatan Andir, serta didukung oleh dokumen kebijakan dan data rekapitulasi penggunaan SIPAKU.

Proses triangulasi teknik ini memastikan bahwa data yang dianalisis tidak hanya bersumber dari satu metode pengumpulan, sehingga tingkat kepercayaan (*credibility*) dan ketergantungan (*dependability*) data dapat dipertanggungjawabkan secara akademis (Sugiyono, 2020:274).

Selain triangulasi, peneliti juga melakukan member checking sebagai upaya tambahan untuk memastikan keabsahan data. Member checking dilakukan dengan mengonfirmasi kembali interpretasi dan kesimpulan yang dihasilkan kepada narasumber kunci, guna memastikan bahwa temuan penelitian mencerminkan pengalaman dan perspektif mereka secara akurat (Creswell & Poth, 2018:261).

3.7 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kecamatan Andir, Kota Bandung, Provinsi Jawa Barat. Pemilihan lokasi didasarkan pada: (1) Kecamatan Andir merupakan salah satu kecamatan yang telah mengimplementasikan SIPAKU sebagai tulang punggung layanan administrasi kewilayahan digitalnya, (2) karakteristik wilayah yang padat dan beragam secara sosio-demografis dengan tingkat aktivitas administrasi kependudukan yang tinggi, serta (3) hasil pra observasi yang menunjukkan adanya fenomena dan kesenjangan implementasi yang relevan dengan fokus kajian penelitian ini.

Adapun waktu penelitian direncanakan dilaksanakan mulai bulan Juni 2026 hingga selesai, mencakup tahap persiapan, pengumpulan data, analisis data, dan pelaporan.

3.8 Rencana Instrumen Pengumpulan Data

Dalam penelitian kualitatif, instrumen utama penelitian adalah peneliti itu sendiri (*human instrument*). Sebagaimana dinyatakan oleh Sugiyono (2020:293), peneliti merupakan instrumen kunci yang bertugas menetapkan fokus penelitian, memilih narasumber, mengumpulkan data, menilai kualitas data, menganalisis, dan menafsirkan data. Sebagai alat bantu pengumpulan data, peneliti menggunakan instrumen pendukung berikut.

Tabel 3.3
Rencana Instrumen Pengumpulan Data

No.	Instrumen	Deskripsi	Digunakan untuk
1	Pedoman Wawancara (<i>Interview Guide</i>)	Daftar topik dan pertanyaan panduan semi-terstruktur yang disusun berdasarkan dimensi <i>Digital Service Innovation</i> , <i>TOE Framework</i> , dan <i>Digital Public Service</i>	Wawancara mendalam dengan seluruh kelompok narasumber
2	Lembar Observasi	Panduan pengamatan yang memuat aspek proses pelayanan berbasis SIPAKU, interaksi pengguna dengan sistem, dan infrastruktur teknologi yang perlu diamati	Observasi lapangan di Kecamatan Andir
3	Alat Perekam (<i>Voice Recorder/Smartphone</i>)	Digunakan untuk merekam jalannya wawancara dengan persetujuan narasumber guna memastikan akurasi transkripsi	Seluruh sesi wawancara mendalam
4	Catatan Lapangan (<i>Field Notes</i>)	Buku catatan untuk mendokumentasikan hal-hal yang tidak terekam secara audio, termasuk konteks situasional dan catatan reflektif peneliti	Observasi dan wawancara
5	Daftar Dokumen (<i>Document Checklist</i>)	Daftar dokumen yang perlu dikumpulkan dari Kecamatan Andir dan Diskominfo Kota Bandung sebagai sumber data sekunder	Studi dokumentasi

Sumber: diolah penulis, 2026.