

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Pendekatan ini dipilih karena penelitian bertujuan untuk memahami secara mendalam proses transformasi digital di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bojonegoro. Fokus penelitian tidak diarahkan pada pengujian hubungan antarvariabel secara statistik, melainkan pada pemahaman mengenai bagaimana teknologi digital diintegrasikan ke dalam sistem pelayanan, bagaimana proses administrasi mengalami perubahan, bagaimana organisasi dan pegawai beradaptasi terhadap sistem digital, serta bagaimana transformasi digital memberikan hasil terhadap peningkatan pelayanan publik.

Penelitian ini dilaksanakan dengan desain studi kasus karena berfokus pada satu instansi tertentu, yaitu DPMPTSP Kabupaten Bojonegoro. Desain studi kasus memungkinkan peneliti untuk mengkaji fenomena transformasi digital secara lebih mendalam, utuh, dan kontekstual sesuai dengan kondisi nyata di lapangan. Melalui desain ini, peneliti dapat memperoleh gambaran yang lebih jelas mengenai proses implementasi transformasi digital, dinamika organisasi, perubahan alur pelayanan, serta tantangan dan hasil yang muncul dalam pelaksanaan pelayanan berbasis digital.

Creswell & Creswell (2014) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif digunakan untuk memahami makna suatu fenomena secara mendalam dalam

konteks sosial tertentu. Oleh karena itu, pendekatan kualitatif dianggap sesuai untuk penelitian ini karena transformasi digital tidak hanya dipahami sebagai penggunaan teknologi, tetapi juga sebagai proses perubahan organisasi yang melibatkan aspek kelembagaan, prosedur kerja, sumber daya manusia, dan pelayanan publik. Hal ini sejalan dengan penelitian (Hutauruk et al., 2021) yang menggunakan pendekatan kualitatif berbasis wawancara untuk mengkaji implementasi transformasi digital dalam organisasi pemerintahan.

B. Fokus Penelitian

TABEL 3. 1
FOKUS PENELITIAN

No.	Dimensi	Indikator	Sub Indikator
1.	Transformasi Digital	Cakupan	- Penggunaan sistem digital dalam proses pelayanan perizinan. - Perubahan prosedur pelayanan dari manual ke digital. - Pemanfaatan teknologi digital dalam koordinasi Antar bidang/unit kerja. - Penggunaan media digital dalam komunikasi pelayanan kepada masyarakat dan pelaku usaha.

		Skala	- Ketersediaan sistem pelayanan digital yang dapat diakses oleh seluruh unit kerja. - Integrasi data dan informasi pelayanan dalam satu sistem digital. - Kemudahan akses layanan digital bagi masyarakat dan pelaku usaha. - Pemanfaatan sistem digital untuk mendukung pelayanan secara lebih luas dan terintegrasi.
		Kecepatan	- Kecepatan proses pelayanan setelah penggunaan sistem digital. - Kecepatan verifikasi dokumen dan pengolahan perizinan secara digital. - Kecepatan penyampaian informasi pelayanan kepada masyarakat. - Penyederhanaan waktu dan tahapan pelayanan melalui sistem digital.
		Sumber Penciptaan Nilai	- Peningkatan efisiensi kerja setelah penerapan sistem digital. - Peningkatan kualitas dan kemudahan pelayanan publik.

			- Peningkatan transparansi informasi dan proses pelayanan. - Peningkatan capaian pelayanan perizinan dan fasilitasi - Investasi setelah transformasi digital.
--	--	--	---

Sumber: Peneliti, 2026

C. Informan dan Teknik Penentuan Informan

Dalam penelitian kualitatif, narasumber atau informan dipilih berdasarkan pertimbangan bahwa mereka memiliki pengetahuan, pengalaman, serta keterlibatan langsung terhadap fenomena yang diteliti. Oleh karena itu, pemilihan informan dalam penelitian ini tidak didasarkan pada jumlah sampel secara statistik, melainkan pada kemampuan informan dalam memberikan data yang relevan, mendalam, dan sesuai dengan fokus penelitian. Sugiyono (2017) menjelaskan bahwa informan penelitian kualitatif merupakan pihak yang memahami objek penelitian melalui proses penghayatan, masih terlibat dalam aktivitas yang diteliti, serta mampu menyampaikan informasi secara apa adanya.

Narasumber dalam penelitian ini mencakup pimpinan instansi, sekretaris, kepala bidang atau koordinator yang berkaitan dengan pelayanan perizinan dan penanaman modal, pegawai atau operator pelayanan, staf administrasi, serta pelaku usaha atau pemohon layanan perizinan di DPMPTSP Kabupaten Bojonegoro. Pemilihan narasumber tersebut didasarkan pada pertimbangan bahwa mereka memiliki keterlibatan langsung dalam pelaksanaan pelayanan, memahami proses kerja organisasi, mengetahui penggunaan sistem digital dalam pelayanan perizinan, serta mampu memberikan informasi mengenai perubahan prosedur, adaptasi pegawai, hambatan pelaksanaan, dan hasil transformasi digital dalam pelayanan publik.

Teknik penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan *purposive sampling*, yaitu teknik pemilihan informan secara sengaja berdasarkan pertimbangan tertentu sesuai dengan kebutuhan penelitian. Pertimbangan tersebut meliputi tingkat pemahaman informan terhadap objek penelitian, keterlibatan langsung dalam kegiatan pelayanan perizinan dan penanaman modal, pengalaman dalam menggunakan atau mengelola sistem digital, serta kemampuan informan dalam memberikan informasi yang relevan dengan fokus penelitian. Selain itu, apabila dalam pelaksanaan penelitian masih diperlukan data yang lebih mendalam, penentuan informan dapat dikembangkan melalui *snowball sampling*, yaitu penambahan informan berdasarkan rekomendasi dari informan sebelumnya sesuai dengan kebutuhan data penelitian (Sugiyono, 2017).

Melalui penentuan narasumber tersebut, diharapkan data yang diperoleh dapat memberikan gambaran yang mendalam mengenai proses transformasi digital di DPMPTSP Kabupaten Bojonegoro. Data tersebut mencakup integrasi teknologi digital dalam pelayanan, perubahan alur dan prosedur administrasi, adaptasi organisasi dan pegawai terhadap sistem digital, serta hasil kelembagaan yang muncul dari pelaksanaan transformasi digital. Dengan demikian, informasi yang diperoleh dari para narasumber dapat mendukung pencapaian tujuan penelitian sekaligus menjawab rumusan masalah yang telah ditetapkan.

TABEL 3. 2**TABEL INFORMAN**

Kategori Informan	Pertimbangan Pemilihan Informan	Data/Informasi yang Diperlukan
Sekretaris DPMPTSP Kabupaten Bojonegoro	Berperan dalam koordinasi internal, pengelolaan administrasi organisasi, penyediaan sumber daya, serta dukungan kelembagaan terhadap pelaksanaan transformasi digital.	Koordinasi internal organisasi, pengelolaan sumber daya, dukungan administrasi, pembagian tugas, kesiapan organisasi, serta upaya penyesuaian pegawai dan unit kerja terhadap sistem pelayanan digital.
Kepala Bidang/Sub-koordinator yang membidangi pelayanan perizinan	Memiliki keterlibatan langsung dalam pengelolaan pelayanan perizinan dan memahami perubahan prosedur pelayanan dari sistem manual menuju sistem digital.	Perubahan prosedur pelayanan perizinan, penerapan sistem OSS atau layanan digital lainnya, penyederhanaan alur pelayanan, standardisasi proses layanan, kendala teknis maupun administratif, serta dampak digitalisasi terhadap kualitas pelayanan.

Pegawai/operator pelayanan perizinan atau petugas front office	Terlibat secara langsung dalam penggunaan sistem pelayanan digital dan berinteraksi dengan masyarakat atau pelaku usaha dalam proses pelayanan perizinan.	Pengalaman penggunaan sistem digital, perubahan pola kerja, pelatihan atau pendampingan yang diterima, kendala operasional, kemampuan adaptasi pegawai, serta dampak sistem digital terhadap kecepatan dan kemudahan pelayanan.
Pelaku usaha/pemohon layanan perizinan lainnya	Digunakan sebagai informan pembanding untuk memperkuat data dari sudut pandang pengguna layanan.	Pengalaman pengguna dalam mengakses layanan digital, hambatan yang dihadapi, persepsi terhadap kualitas pelayanan, manfaat layanan digital, serta masukan terhadap perbaikan pelayanan perizinan digital.

Sumber: Peneliti,2026

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung dari lapangan melalui narasumber yang terlibat dalam pelaksanaan pelayanan perizinan dan transformasi digital di DPMPTSP Kabupaten Bojonegoro. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari dokumen, arsip, laporan, peraturan, serta berbagai sumber tertulis yang berkaitan dengan transformasi digital dan pelayanan publik. Penggunaan kedua jenis data tersebut dimaksudkan agar data yang diperoleh lebih lengkap dan mampu memberikan gambaran

yang mendalam mengenai proses transformasi digital di DPMPTSP Kabupaten Bojonegoro (Sugiyono, 2017).

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari sumber utama di lapangan. Dalam penelitian ini, data primer dikumpulkan melalui:

a. Wawancara

Wawancara dilakukan secara mendalam kepada narasumber yang memiliki keterlibatan langsung dalam pelaksanaan pelayanan perizinan, pengelolaan administrasi, penggunaan sistem digital, serta proses transformasi digital di lingkungan DPMPTSP Kabupaten Bojonegoro. Wawancara dilaksanakan secara semi-terstruktur dengan menggunakan pedoman wawancara, sehingga peneliti memiliki arah pertanyaan yang jelas, namun tetap memberikan ruang kepada narasumber untuk menjelaskan pengalaman, pandangan, dan informasi secara lebih luas.

Teknik wawancara digunakan untuk memperoleh data mengenai integrasi teknologi digital dalam pelayanan, perubahan prosedur administrasi, adaptasi organisasi dan pegawai terhadap sistem digital, kendala dalam pelaksanaan transformasi digital, serta hasil kelembagaan yang muncul dari penerapan layanan berbasis digital. Dengan demikian, wawancara diarahkan untuk menggali informasi yang sesuai dengan fokus penelitian, yaitu transformasi digital di DPMPTSP Kabupaten Bojonegoro.

Creswell & Cresswell (2014) menyatakan bahwa wawancara dalam penelitian kualitatif digunakan untuk memperoleh data yang bersifat deskriptif dan kontekstual. Oleh karena itu, wawancara dalam penelitian ini digunakan untuk memahami secara mendalam bagaimana transformasi digital diterapkan

dalam pelayanan perizinan dan penanaman modal, serta bagaimana proses tersebut memengaruhi alur kerja, pegawai, dan kualitas pelayanan publik.

Pedoman wawancara dalam penelitian ini disusun berdasarkan kategori informan dan indikator penelitian. Penyusunan pedoman wawancara tersebut dimaksudkan agar pertanyaan yang diajukan kepada setiap informan sesuai dengan peran, pengalaman, dan kapasitasnya dalam memberikan data penelitian. Indikator yang digunakan mengacu pada fokus penelitian, yaitu integrasi teknologi digital, transformasi proses, adaptasi organisasi, dan hasil kelembagaan. Dengan demikian, wawancara diarahkan untuk memperoleh data yang relevan dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian.

b. Observasi

Observasi dilakukan dengan cara mengamati secara langsung kondisi lapangan, pelaksanaan pelayanan, penggunaan sistem digital, serta aktivitas kerja yang berkaitan dengan transformasi digital di DPMPTSP Kabupaten Bojonegoro. Melalui observasi, peneliti dapat memperoleh gambaran yang lebih nyata mengenai situasi penelitian, proses pelayanan, perubahan alur kerja, pemanfaatan teknologi digital, serta interaksi antara pegawai dan pengguna layanan.

Observasi digunakan untuk melihat secara langsung bagaimana pelayanan perizinan berbasis digital dilaksanakan, bagaimana pegawai menggunakan sistem digital dalam kegiatan pelayanan, serta bagaimana masyarakat atau pelaku usaha mengakses layanan digital yang tersedia. Oleh karena itu, observasi digunakan sebagai pelengkap terhadap data hasil wawancara agar pemahaman terhadap objek penelitian menjadi lebih utuh dan kontekstual (Sugiyono, 2017).

2. Data Sekunder

a. Dokumentasi

Dokumentasi dilakukan dengan menelaah berbagai dokumen yang berkaitan dengan pelaksanaan transformasi digital di DPMPTSP Kabupaten Bojonegoro. Dokumen tersebut meliputi laporan kinerja, peraturan, dokumen pelayanan, standar operasional prosedur, arsip pelayanan, data perizinan, informasi mengenai sistem digital, serta dokumen lain yang relevan dengan fokus penelitian. Data dokumentasi digunakan sebagai pelengkap dan pendukung terhadap data primer yang diperoleh dari wawancara dan observasi (Sugiyono, 2017).

b. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan dilakukan dengan menelaah buku, jurnal ilmiah, hasil penelitian terdahulu, peraturan, serta sumber tertulis lain yang berkaitan dengan transformasi digital, pelayanan publik digital, e-government, adaptasi organisasi, dan metode penelitian kualitatif. Data dari studi kepustakaan digunakan untuk memperkuat landasan teoritis penelitian serta menjadi bahan pendukung dalam proses analisis data (Sugiyono, 2017).

E. Manajemen Data

Manajemen data dalam penelitian ini dilakukan untuk menata data yang diperoleh dari lapangan agar tersusun secara sistematis dan siap dianalisis. Data yang berasal dari wawancara, observasi, dan dokumentasi terlebih dahulu dikelola, diperiksa, serta dikelompokkan sesuai dengan fokus penelitian. Pengelolaan data tersebut penting dilakukan agar data yang digunakan dalam penelitian benar-benar relevan, mudah ditelusuri, dan dapat mendukung proses analisis secara terarah. Dalam penelitian ini, manajemen data meliputi koding, editing, dan tabulating (Sugiyono, 2017).

1. Koding

Koding dilakukan dengan memberikan tanda atau kode tertentu pada data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Pemberian kode bertujuan untuk memudahkan peneliti dalam mengenali sumber data, membedakan jenis data, serta mengelompokkan data sesuai dengan fokus penelitian. Dalam penelitian ini, kode dapat diberikan berdasarkan jenis informan, sumber dokumen, dan tema-tema yang berkaitan dengan transformasi digital, yaitu integrasi teknologi digital, transformasi proses, adaptasi organisasi, dan hasil kelembagaan. Melalui proses koding, data yang terkumpul menjadi lebih teratur dan lebih mudah digunakan dalam tahap analisis.

2. Editing

Editing dilakukan dengan memeriksa kembali seluruh data yang telah dikumpulkan agar data tersebut lengkap, jelas, dan sesuai dengan kebutuhan penelitian. Pada tahap ini, peneliti menelaah ulang hasil wawancara, catatan observasi, dan dokumen yang diperoleh untuk memastikan bahwa data yang digunakan benar-benar relevan dengan fokus penelitian. Selain itu, editing juga dilakukan untuk memperbaiki kesalahan penulisan, ketidakjelasan informasi, maupun bagian-bagian data yang kurang sesuai, sehingga data yang tersedia dapat dipahami dengan lebih mudah dan siap untuk dianalisis.

3. Tabulating

Tabulating dilakukan dengan menyusun dan mengelompokkan data yang telah melalui proses koding dan editing ke dalam susunan yang sistematis. Dalam penelitian ini, data dikelompokkan berdasarkan sumber data, kategori informan, dan dimensi transformasi digital yang meliputi integrasi teknologi digital, transformasi proses, adaptasi organisasi, dan hasil kelembagaan. Pengelompokan

tersebut bertujuan untuk memudahkan peneliti dalam melihat keterkaitan antardata, menemukan pola, serta menyiapkan data agar siap dianalisis lebih lanjut. Dengan demikian, proses manajemen data dapat membantu peneliti memperoleh gambaran yang lebih terarah mengenai transformasi digital di DPMPTSP Kabupaten Bojonegoro.

F. Metode Analisis Data

Metode analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis data kualitatif. Analisis data dilakukan terhadap data hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai transformasi digital di DPMPTSP Kabupaten Bojonegoro. Analisis diarahkan untuk menjelaskan bagaimana teknologi digital diintegrasikan dalam pelayanan, bagaimana proses administrasi dan pelayanan mengalami perubahan, bagaimana organisasi dan pegawai beradaptasi terhadap sistem digital, serta bagaimana hasil kelembagaan yang muncul dari pelaksanaan transformasi digital.

Dalam penelitian kualitatif, analisis data dilakukan melalui penjelasan dan interpretasi terhadap data, kondisi, serta fenomena yang ditemukan di lapangan, kemudian dikaitkan dengan teori dan fakta yang relevan. Analisis data dalam penelitian ini dilakukan secara terus-menerus sejak proses pengumpulan data hingga penarikan kesimpulan (Sugiyono, 2017).

Penelitian ini menggunakan model analisis data interaktif yang dikemukakan oleh Miles et al. (2014) yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Ketiga tahapan tersebut berlangsung secara saling berkaitan selama proses penelitian, sehingga analisis tidak dilakukan setelah seluruh data terkumpul, tetapi berjalan seiring dengan proses pengumpulan data.

1. Reduksi Data

Reduksi data dilakukan dengan cara menyeleksi, memusatkan perhatian, menyederhanakan, dan mengelompokkan data yang diperoleh dari lapangan sesuai dengan fokus penelitian. Pada tahap ini, peneliti menelaah hasil wawancara, catatan observasi, serta dokumen yang telah dikumpulkan, kemudian memilih data yang relevan dengan transformasi digital di DPMPTSP Kabupaten Bojonegoro. Data yang dipilih meliputi informasi mengenai integrasi teknologi digital, transformasi proses pelayanan, adaptasi organisasi, serta hasil kelembagaan. Data yang tidak berkaitan langsung dengan fokus penelitian tidak digunakan, sehingga proses analisis dapat dilakukan secara lebih terarah (Miles et al., 2014).

2. Penyajian Data

Penyajian data dilakukan dengan menyusun data yang telah direduksi ke dalam bentuk uraian naratif secara sistematis agar mudah dipahami. Dalam penelitian ini, data disajikan berdasarkan tema-tema yang berkaitan dengan fokus penelitian, yaitu integrasi teknologi digital, transformasi proses, adaptasi organisasi, dan hasil kelembagaan dalam pelaksanaan transformasi digital di DPMPTSP Kabupaten Bojonegoro. Penyajian data ini bertujuan untuk memudahkan peneliti dalam melihat pola, hubungan, dan kecenderungan yang muncul dari data penelitian (Miles et al., 2014).

3. Penarikan Kesimpulan

Penyajian data dilakukan dengan menyusun data yang telah direduksi ke dalam bentuk uraian naratif secara sistematis agar mudah dipahami. Dalam penelitian ini, data disajikan berdasarkan tema-tema yang berkaitan dengan fokus penelitian, yaitu integrasi teknologi digital, transformasi proses, adaptasi

organisasi, dan hasil kelembagaan dalam pelaksanaan transformasi digital di DPMPTSP Kabupaten Bojonegoro. Penyajian data ini bertujuan untuk memudahkan peneliti dalam melihat pola, hubungan, dan kecenderungan yang muncul dari data penelitian (Miles et al., 2014).