

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Pada penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan cara menganalisis deskriptif. Menurut Sugiyono, metode penelitian kualitatif yakni metode penelitian yang berdasar pada filsafat post positif, digunakan untuk meneliti objek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif / kualitatif dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi⁷⁵. Metode penelitian kualitatif sering juga dianggap sebagai metode penelitian naturalistik karena penelitiannya bersifat alamiah.⁷⁶

Pada penelitian ini, peneliti akan melakukan pengumpulan data serta mengobservasi dan melakukan wawancara dengan bagian pengelola laporan di OPD (Dinas Perhubungan) untuk mengetahui tindak lanjut laporan masyarakat melalui kanal Laporan Hendi pada tahun 2018.

⁷⁵Prof. Dr. Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung:Alfabeta. hal. 9

⁷⁶*Ibid*. hal. 8

3.2. Data

Pada penelitian ini, peneliti akan menggunakan 2 jenis sumber data yang nantinya akan mendukung penelitian yakni sumber data primer dan sekunder.

a. Data primer

Menurut Uma Sekaran data primer adalah suatu objek / dokumen original, berupa material mentah dari pelaku yang disebut first-hand information⁷⁷.

Dalam penelitian ini peneliti akan mencari data berupa Standar Operasional Prosedur (SOP) Laporan Hendi, struktur organisasi Laporan Hendi dan Dinas Perhubungan, dan sejarah/ asal mula laporan hendi.

b. Data sekunder

Menurut Bryman data sekunder adalah data yang dikumpulkan melalui sumber-sumber lain yang telah tersedia.⁷⁸

Dalam penelitian ini peneliti telah mendapatkan data berupa peraturan walikota nomor 11 tahun 2005 tentang pembentukan pusat penanganan pengaduan pelayanan publik (P5) Kota Semarang, peraturan walikota nomor 31 tahun 2014

⁷⁷Dr. Uber Silalahi, MA. 2012. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung:Pt. Refika Aditama. hal. 289

⁷⁸*Ibid.* hal 291

tentang pusat pengelolaan pengaduan masyarakat Kota Semarang, Standar Operasional Prosedur (SOP) pengelolaan pengaduan masyarakat Kota Semarang (P3M), data rekap Laporan Harian tahun 2017 hingga 2018.

3.3. Teknik pengumpulan data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan 3 teknik dalam pengumpulan data, yakni observasi, wawancara dan dokumentasi

a. Observasi

Menurut Nasution, observasi adalah dasar dari segala ilmu pengetahuan. Data itu dikumpulkan dan sering dengan bantuan berbagai alat yang sangat canggih, sehingga benda-benda yang sangat kecil (*proton dan elektron*) maupun yang sangat jauh (benda ruang angkasa) dapat diobservasi dengan jelas.⁷⁹

Peneliti nanti akan menggunakan jenis observasi partisipatif. Peneliti akan melihat secara langsung tindak lanjut yang dilakukan kepada setiap laporan di setiap harinya di OPD terkait. Dengan menggunakan jenis observasi partisipatif ini akan memudahkan peneliti untuk menemukan data yang lebih lengkap,

⁷⁹Prof. Dr. Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung:Alfabeta. Hal 226

tajam dan sampai mengetahui pada tingkat makna dari setiap perilaku yang nampak. Selain itu, peneliti akan menerapkan partisipatif modern. Dalam observasi ini terdapat keseimbangan antara peneliti menjadi orang dalam dengan orang luar. Peneliti dalam mengumpulkan data ikut observasi partisipatif dalam beberapa kegiatan, tetapi tidak semua.⁸⁰

b. Wawancara

Menurut Esterberg, wawancara adalah merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui Tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.⁸¹

Pada teknik pengumpulan data ini, penulis akan menerapkan teknik wawancara terstruktur (*structured interview*). Teknik ini digunakan sebagai teknik pengumpulan data, bila peneliti atau pengumpul data telah mengetahui dengan pasti tentang informasi apa yang akan diperoleh. Dalam melakukan wawancara, pengumpul data telah menyiapkan pedoman berupa pertanyaan tertulis dan alternatif jawabannya. Wawancara ini dapat didukung dengan menggunakan alat bantu berupa alat

⁸⁰Prof. Dr. Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung:Alfabeta. hal. 227

⁸¹*Ibid.* hal. 231

perekam, gambar, brosur, dan material lain yang dapat membantu proses wawancara.⁸²

Pada teknik wawancara ini, peneliti akan melakukan wawancara dengan bagian pengelola laporan di OPD (Dinas Perhubungan) terkait tindak lanjut yang diberikan terhadap laporan masyarakat.

c. Dokumentasi

Menurut Sugiyono, dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berupa tulisan, gambar, karya-karya monumental dari seseorang.⁸³

Pada teknik ini, penulis berusaha mencari dokumen pendukung dalam penelitian ini seperti peraturan, kebijakan atau laporan-laporan.

3.3. Teknik analisis data

Menurut Bogdan, analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah difahami, dan temuannya dapat diinformasikan ke orang lain. Analisis data dilakukan dengan mengorganisasikan data, menjabarkannya ke dalam unit-unit, melakukan sintesa,

⁸²Prof. Dr. Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta. hal. 233

⁸³*Ibid.* hal. 240

menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan akan dipelajari, dan membuat kesimpulan yang diceritakan kepada orang lain.⁸⁴

Menurut Miles dan Huberman, terdapat 3 tahapan dalam menganalisis data kualitatif yakni *Data Reduction* (reduksi data), *Data display* (penyajian data), *Conclusion Drawing / Verification*.⁸⁵

a. Data Reduction (reduksi data)

Mereduksi data sama dengan merangkum, memilih hal-hal yang pokok, berfokus pada hal yang penting serta dicari tema dan polanya.⁸⁶

Setelah peneliti mendapatkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi, data tersebut akan dipilah sesuai dengan fokus penelitian. Fokus data penelitian ini pada jumlah laporan yang masuk dan ditangani, sistem dan proses kerja admin lapor hendi dalam mengolah laporan, serta ketentuan dan peraturan kerja admin dan pengelola lapor hendi.

b. Data Display (penyajian data)

Penyajian data dalam dilakukan dalam bentuk tabel, grafik, pie chart, pictogram, dan sejenisnya yang nantinya akan

⁸⁴Prof. Dr. Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta. hal. 244

⁸⁵*Ibid.* hal. 246

⁸⁶*Ibid.* hal. 247

diorganisir, dan tersusun dalam pola hubungan, sehingga akan semakin mudah untuk dipahami.⁸⁷

Pada tahap ini peneliti akan melihat data yang telah dipilah tadi sesuai dengan kategori yang diambil penulis.

c. Conclusion Drawing / Verification

Penarikan kesimpulan dan verifikasi merupakan hasil akhir sebuah penelitian dengan bukti-bukti yang kuat dengan menggunakan teori-teori yang sesuai.⁸⁸

Pada tahap akhir penulis akan menarik kesimpulan berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dengan menggunakan teori 3 tugas pokok komunikasi pembangunan dalam mencapai suatu perubahan sosial, 6 komponen penting yang harus diperhatikan dalam penerapan *e-government*, dan 7 langkah mekanisme pengelolaan pengaduan berdasarkan Peraturan Walikota Semarang Nomor 34 Tahun 2016.

⁸⁷Prof. Dr. Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta. hal. 249

⁸⁸*Ibid.* hal. 252