

## BAB III

### METODOLOGI PENELITIAN

#### 3.1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode analisis isi kualitatif menurut Elo dan Kyngas dalam Vience, dimana memahami teks melalui pengelompokan kata-kata yang memiliki makna yang sama ke dalam kategori-kategori, yang pada akhirnya akan membangun sebuah model atau sistem konseptual.<sup>64</sup>

Pada penelitian ini, peneliti akan melihat isi pesan dari pengaduan yang masuk melalui situs [laporhendi.semarangkota.go.id](http://laporhendi.semarangkota.go.id) tahun 2018, menelaah menggunakan indikator akuntabilitas dan transparansi.

#### 3.2. Sumber Data

Dalam penelitian ini peneliti akan menggunakan 2 sumber data untuk mendukung penelitian ini yakni, sumber data primer dan sumber data sekunder:

##### a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh dari sumber data pertama atau tangan pertama di lapangan. Sumber data primer dalam penelitian analisis isi dapat berupa dokumentasi, wawancara dan observasi.<sup>65</sup>

---

<sup>64</sup> Mutiara, Vience. 2017. Analisis Isi Kualitatif Twitter “#TaxAmnesty” dan “#AmnestiPajak”. Jurnal Penelitian Komunikasi dan Pembangunan. Vol. 18 No. 1. (Jakarta: Pusat Litbang Aplikasi Informatika). Hal. 4

<sup>65</sup> *Ibid*, hlm 42

Dalam penelitian ini, data primer berupa, Standar Operasional Prosedur (SOP) Lapor Hendi, struktur pengelola Lapor Hendi dan sejarah Lapor Hendi.

## **b. Data Sekunder**

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber kedua.<sup>66</sup> Sumber data sekunder dalam penelitian analisis isi dapat berupa dokumen perundang-undangan, buku dan jurnal.

Dalam penelitian ini, data sekunder berupa, seluruh aduan masyarakat melalui situs Lapor Hendi tahun 2018, Peraturan Walikota Semarang Nomor 34 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Tentang Pelayanan Publik, Standar Operasional Prosedur (SOP) pengelolaan pengaduan masyarakat Kota Semarang (P3M), peringkat informasi publik kabupaten-kota se-Jawa Tengah 2017, buku-buku serta jurnal yang berhubungan dengan penelitian ini.

## **3.3. Populasi dan Sampel**

### **3.3.1. Populasi**

Populasi merupakan keseluruhan objek atau fenomena yang diriset.<sup>67</sup> Yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah seluruh laporan yang masuk melalui situs [laporhendi.semarangkota.go.id](http://laporhendi.semarangkota.go.id), dalam kurun waktu Januari-Desember 2018 yang berjumlah 458 laporan.

---

<sup>66</sup> *Loc.cit*

<sup>67</sup> *Ibid*, hal. 151

### 3.3.2. Sampel

Sampel merupakan sebagian dari keseluruhan objek atau fenomena yang akan diamati.<sup>68</sup> Untuk menentukan sampel terdapat prosedur pemilihan sampel dengan benar dan biasa disebut dengan teknik *sampling* yang dibagi menjadi sampel probabilitas dan nonprobabilitas. Probabilitas berarti sampel yang ditarik berdasarkan probabilitas dimana setiap unsur populasi mempunyai kemungkinan yang sama untuk dipilih perhitungan secara sistematis. Nonprobabilitas berarti sampel dipilih berdasarkan pertimbangan tertentu dari periset berdasarkan tujuan riset.<sup>69</sup>

Untuk memberikan hasil yang akurat, maka jumlah sampel yang diambil dengan menggunakan rumus Slovin dalam Supriyanto (2011)<sup>70</sup>:

$$n = \frac{N}{N(Ne)^2 + 1}$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

Ne<sup>2</sup> = Persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir (10%)

---

<sup>68</sup> *Loc.cit*

<sup>69</sup> *Ibid*, hal. 152

<sup>70</sup> Supriyanto, Wahyu dan Rini Iswandiri. 2017. Kecenderungan Sivitas Akademika dalam Memilih Sumber Referensi Untuk Penyusunan Karya Tulis Ilmiah di Perguruan Tinggi. *Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi*. Vol. 13 No. 1. (Yogyakarta: Univ. Gadjah Mada). Hal. 82

Besarnya populasi diketahui sebesar 458 orang. Jadi besarnya sampel yang digunakan adalah:

$$n = \frac{458}{458(0,1)^2+1} = \frac{458}{(458).(0,01)+1}$$

$$n = \frac{458}{5,58} = 82,0788 = 82$$

Berdasarkan perhitungan di atas, maka jumlah sampel minimal yang diambil dalam penelitian adalah 82 laporan.

Peneliti kemudian membuat kategori penelitian, untuk mengelompokkan seluruh sampel laporan yang masuk. Terdapat tiga kategori yang peneliti tentukan, yaitu pengaduan, permintaan informasi dan aspirasi.

### **3.4. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data merupakan teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data. Untuk penelitian ini peneliti menggunakan dua metode yaitu wawancara dan dokumentasi.

#### **3.4.1. Wawancara**

Pecakapan antara periset-seseorang yang berharap mendapatkan informasi dan informan-seseorang yang dianggap memiliki informasi penting tentang suatu objek. Metode tersebut merupakan metode pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh informasi langsung dari sumbernya.<sup>71</sup>

Peneliti akan melakukan wawancara dengan pengelola Lapor Hendi.

Pedoman wawancara yang digunakan adalah wawancara terstruktur yaitu,

---

<sup>71</sup> *Ibid*, hal. 98

pertanyaan yang diajukan kepada responden sudah disusun secara sistematis, dari yang mudah menuju yang lebih kompleks.<sup>72</sup>

Melalui metode wawancara ini, nantinya peneliti akan mendapatkan informasi dan konfirmasi dari pihak pengelola Lapori Hendi, seputar Lapori Hendi.

#### **3.4.2. Dokumentasi**

Dokumentasi adalah metode pengumpulan data yang tujuannya untuk menggali data-data masa lampau secara sistematis dan objektif.<sup>73</sup>

Dokumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah dokumen publik berupa, Peraturan Walikota Semarang Nomor 34 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Tentang Pelayanan Publik. Dokumen privat berupa laporan yang masuk ke situs [laporhendi.semarangkota.go.id](http://laporhendi.semarangkota.go.id) selama tahun 2018.

#### **3.5. Unit Analisis**

Unit analisis merupakan sesuatu yang akan dianalisis. Jika survei, unit analisis adalah individu atau kelompok individu, sedangkan analisis isi unit analisisnya adalah teks, pesan atau medianya sendiri. Secara umum beberapa unit analisis dalam analisis isi dibagi menjadi empat yaitu; unit tematik, unit fisik, unit referens, dan unit sintaksis.<sup>74</sup>

---

<sup>72</sup> *Ibid*, hal. 99

<sup>73</sup> *Ibid*, hal. 118

<sup>74</sup> *Ibid*, hal 235

Penelitian ini akan menggunakan unit tematik yang nantinya keseluruhan dari laporan yang masuk perhitungannya berdasarkan tema laporan yang dilaporkan melalui media situs laporhendi.semarangkota.go.id.

### 3.6. Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan teknik analisis isi sumatif yang merupakan metode untuk mendapatkan inti sari dari teks yang kompleks. Analisis sumatif bukan mencari bagaimana pengalaman pemaknaan orang (*experience of meaning*), tetapi lebih kepada bagaimana orang memberi makna atau memaknai pengalaman melalui narasi.<sup>75</sup>

Data yang didapat selanjutnya diolah dan dianalisis dengan menggunakan metode analisis konten melalui pendekatan kualitatif dan selanjutnya dianalisis secara deskriptif analitis.

Prosedur penelitian metode kualitatif ini tetap menjaga *trustworthiness*, validitas dan reliabilitas melalui sebuah pre-test adalah hal yang lumrah. Untuk membangun tingkat kepercayaan terkait prosedur ilmiah teknik induktif, maka peneliti melakukan pengujian terhadap konsistensi dari proses pengkodean.

Peneliti telah mengkodekan pesan yang masuk agar sesuai dengan indikator akuntabilitas ataupun indikator transparansi. Pada *coding sheet*, peneliti telah menentukan tiga klasifikasi pesan, yaitu klasifikasi pesan pengaduan, klasifikasi

---

<sup>75</sup> Mutiara, Vience. 2017. Analisis Isi Kualitatif Twitter “#TaxAmnesty” dan “#AmnestiPajak”. Jurnal Penelitian Komunikasi dan Pembangunan. Vol. 18 No. 1. (Jakarta: Pusat Litbang Aplikasi Informatika). Hal. 8

pesan aspirasi dan klasifikasi permintaan informasi. Dalam masing-masing klasifikasi pesan terdapat tema konten seperti; kepatuhan terhadap prosedur dan menaati hukum, pelayanan publik yang responsif, pelayanan publik yang cermat, dan pelayanan publik yang bertanggung jawab. Tema-tema konten tersebut jika ditarik, maka akan sesuai dengan indikator akuntabilitas.

Kemudian pada masing-masing klasifikasi pesan, tema konten seperti; keterbukaan proses, kejelasan informasi, dan kesediaan dokumen, jika ditarik maka akan sesuai dengan indikator transparansi.

