

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Berdasarkan latar belakang rumusan masalah, tujuan serta manfaat dari penelitian metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif deskriptif. Penelitian kualitatif adalah penekanan pada proses dan makna yang tidak dikaji secara ketat atau belum diukur, menekankan sifat realita yang terbangun secara sosial, hubungan erat antara yang diteliti dengan peneliti, tekanan situasi yang membentuk penyelidikan, sarat nilai, menyoroti cara munculnya pengalaman sosial sekaligus perolehan maknanya (Hardiani, 2020).

Penelitian kualitatif atau *qualitative research* merupakan jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang tidak dapat dicapai dengan menggunakan prosedur-prosedur statistik atau dengan cara kuantitatif lainnya (Farida, 2014:4). Sedangkan penelitian deskriptif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengumpulkan informasi mengenai status gejala yang ada, yaitu gejala yang ada pada saat penelitian dilakukan. Penelitian deskriptif tidak bertujuan untuk menguji hipotesis tertentu, tetapi hanya menggambarkan “apa adanya” tentang sesuatu variabel, gejala atau keadaan (Medika, 2018). Penelitian deskriptif, ingin juga membuktikan dugaan, tetapi hal ini tidak terlalu lazim terjadi. Secara umum, penelitian tipe deskriptif tidak dimaksudkan untuk menguji hipotesis (Arikunto, 2006).

Data yang dihasilkan biasanya berupa deskripsi/ penjelasan, data ini merupakan hasil dari proses pengamatan/ analisa yang telah dilakukan oleh peneliti dalam waktu tertentu. Sehingga data yang dihasilkan merupakan data terkini karena sesuai dengan kondisi nyata di lapangan.

3.2 Unit Analisis

Unit analisis merupakan satuan tertentu yang menjadi objek dalam sebuah penelitian. Unit analisis pada penelitian ini yaitu aplikasi LAPOR.jogjaprovo.go.id. Wawancara dilakukan oleh Nugroho sebagai Pranata Humas Ahli. Wawancara dilakukan pada bulan September di Dinas Kominfo DIY.

3.3. Data Riset

Menurut Sarwono (Kusumastuti, 2019: 34) jika dilihat dari jenisnya, maka kita dapat membedakan data kualitatif sebagai data primer dan data sekunder.

3.3.1 Data Primer

Data primer merupakan data yang didapat secara langsung oleh peneliti untuk menjawab rumusan masalah dan juga tujuan penelitian yang sedang diteliti. Data ini adalah data yang didapatkan langsung dari lapangan sumber (Hermawan, 2005). Data yang memuat data utama yakni data yang diperoleh secara langsung di lapangan, misalnya narasumber atau informan (Farida, 2014:113).

Data primer dalam penelitian ini adalah aduan masyarakat pada aplikasi LAPOR dan aplikasi LAPOR yang dikelola humas Provinsi DIY.

3.3.2 Data Sekunder

Data sekunder adalah data historis mengenai variable-variabel dari penelitian yang telah dikumpulkan dan dihimpun sebelumnya oleh pihak lain. Data sekunder ini dapat diperoleh dari jurnal, artikel berita, atau buku lain yang memiliki kredibilitas tinggi (Hermawan, 2005). Sumber data sekunder merupakan sumber data tambahan yang diambil tidak secara langsung di lapangan, melainkan dari sumber yang sudah dibuat orang lain, misalnya: buku, dokumen, foto, dan statistik (Farida, 2014:113). Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

1. Peraturan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2011 Tentang Pedoman Umum Tata Kelola Kehumasan Di Lingkungan Instansi Pemerintah
2. Aduan masyarakat pada LAPOR.jogjaprovo.go.id
3. Produk berita
4. Jurnal

3.4 Teknik pengambilan data riset

Teknik pengambilan data riset yang digunakan dalam penelitian ini diuraikan sebagai berikut:

1. Wawancara

Teknik ini menuntun peneliti untuk bertanya sebanyak-banyaknya dengan memperoleh data tertentu sehingga mendapatkan data atau informasi yang rinci. Melakukan wawancara secara mendalam yang berarti menggali informasi atau data sebanyak-banyaknya dari informan atau responden, agar informasi yang diperoleh detail, sebelum itu kita harus mengetahui, menguasai tentang topik penelitiannya (Hamidi, 2004:74).

Pada penelitian ini dilakukan wawancara dengan mengajukan pertanyaan dengan humas Provinsi DIY secara langsung untuk mengetahui strategi humas Provinsi DIY dalam mengelola pengaduan masyarakat melalui aplikasi LAPOR dan strategi humas Provinsi DIY dalam membangun hubungan baik antara instansi dan public. Penulis mengadakan wawancara dengan humas Provinsi DIY untuk mengetahui strategi humas Provinsi DIY dalam mengelola pengaduan masyarakat melalui aplikasi LAPOR dan strategi humas Provinsi DIY dalam membangun hubungan baik antara instansi dan public.

1. Observasi

Observasi adalah melihat mendengarkan apa yang dilakukan dan dikatakan atau diperbincangkan para responden dalam aktivitas kehidupan sehari-hari baik sebelum,

menjelang, ketika dan sesudah. Data dari hasil observasi bisa melengkapi atau menambah informasi yang berasal dari wawancara (Hamidi, 2004:74).

Pada penelitian ini akan mengamati secara langsung objek penelitian yaitu LAPOR.jogjaprovo.go.id dan mencatat segala sesuatu yang berkaitan dengan fungsi-fungsi humas Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta dalam mengelola pengaduan. Penelitian ini dilakukan selama periode bulan November 2022 hingga Januari 2023.

3.5 Teknik analisis data

Miles dan Huberman (1984) menjelaskan proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data “kasar” yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Hal ini berlangsung terus menerus selama penelitian berlangsung.

Dalam menganalisis data kualitatif, Miles & Huberman dalam (Sugiyono, 2010) memaparkan analisis data model interaktif ini memiliki tiga komponen, yaitu:

1. Reduksi data

Dalam pengumpulan data kualitatif. Peneliti menggunakan berbagai macam teknik dan berlangsung secara berulang-ulang sehingga diperoleh data sangat banyak dan kompleks. Mengingat data yang diperoleh di lapangan masih sangat kompleks, masih kasar dan belum sistematis, maka peneliti perlu melakukan analisis dengan cara melakukan reduksi data. Reduksi data berarti membuat rangkuman, memilih tema, membuat kategori dan pola tertentu sehingga memiliki makna. Reduksi data merupakan bentuk analisis untuk mempertajam, memilih, memfokuskan, membuang dan menyusun data ke arah pengambilan kesimpulan (Helaluddin, 2019:123-124).

Langkah ini bertujuan untuk memperjelas data penelitian dan membuat data yang telah di dapat menjadi lebih fokus. Peneliti akan mengolah data dan mereduksi data sedemikian rupa sehingga narasi/ penjelasan data dalam sajian data dapat dipahami (Helaluddin, 2019:124).

1. Display data

Display data merupakan proses menyajikan data setelah dilakukan reduksi data. Penyajian data dalam penelitian kualitatif dilakukan dalam bentuk ikhtisar, bagan, hubungan antar kategori, pola dan lain-lain sehingga mudah dipahami pembaca. Data yang telah tersusun secara sistematis akan memudahkan pembaca memahami konsep, kategori serta hubungan dan perbedaan masing-masing pola atau kategori (Helaluddin, 2019:124).

Melalui penjelasan sajian data tersebut peneliti akan melakukan analisis data agar dapat mengemukakan kesimpulan akhir.

1. Penarikan simpulan

Menurut Helaluddin, Hengki Wijaya (Helaluddin, 2019, 124) Langkah ketiga dalam model interaktif adalah pengambilan keputusan dan melakukan verifikasi. Pada penelitian kualitatif, kesimpulan awal yang diambil masih bersifat sementara, sehingga dapat berubah setiap saat apabila tidak didukung bukti-bukti yang kuat. Tetapi apabila kesimpulan yang telah diambil didukung dengan bukti-bukti yang sah atau konsisten, maka kesimpulan yang diambil bersifat fleksibel.

Kesimpulan hasil penelitian harus dapat memberikan jawaban terhadap rumusan masalah yang diajukan. Selain memberikan jawaban atas rumusan masalah, kesimpulan juga harus menghasilkan temuan baru di bidang ilmu yang sebelumnya belum ada. Temuan tersebut dapat berupa deskripsi tentang suatu objek atau fenomena yang sebelumnya masih samar, setelah diteliti menjadi lebih jelas, dapat pula berupa hipotesis bahkan teori baru (Helaluddin, 2019:124).

3.6. Kerangka Berpikir

