

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian

Berdasarkan tema yang dibahas, pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian adalah kualitatif deskriptif karena dalam penelitian ini menghasilkan kesimpulan berupa data yang menggambarkan secara rinci, bukan data yang berupa angka-angka.

Penulisan penelitian ini, peneliti menggunakan jenis penelitian studi kasus (*case study*) dengan model *single case study*. Adapun yang menjadi studi kasus dalam penelitian ini adalah Penanganan Komplain Pada Aplikasi “SIARAN” Di Dinas Kota Tangerang Selatan.

3.2 Pengelolaan Peran Sebagai Peneliti

Kehadiran peneliti di lapangan untuk penelitian kualitatif mutlak diperlukan. Peran peneliti dalam penelitian ini peneliti sebagai pengamat partisipan atau pengamat penuh. Kehadiran peneliti juga diketahui oleh informan atau lembaga yang diteliti (Tanzeh, 2011). Sesuai pendapat tersebut, peran peneliti dalam penelitian kualitatif ini sebagai perencana, pengumpul data, penganalisis, serta sebagai pencetus penelitian. Oleh sebab itu, peneliti merupakan hal kunci untuk melakukan penelitian.

3.3 Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan di Kantor Dinas Komunikasi dan Informasi (Diskominfo) Kota Tangerang Selatan Jl. Maruga Raya No.1, Serua, Kec. Ciputat, Kota Tangerang Selatan, Banten 15414 Adapun alasan memilih lokasi penelitian ini yaitu:

1. Berdasarkan struktur organisasi Diskominfo adalah salah satu unit kerja dibawah Pemerintah Kota Tangerang Selatan yang salah satu fungsinya yakni melaksanakan urusan hubungan masyarakat terkait komunikasi dan informasi.
2. Peraturan Wali Kota Tangerang Selatan Nomor 56 Tahun 2022 tentang kedudukan, susunan organisasi, tugas, fungsi dan tata kerja dinas

komunikasi dan informatika bahwa pengaduan masyarakat ditangani langsung dibawah Diskominfo Kota Tangerang Selatan.

Penelitian ini akan berlangsung selama empat bulan terhitung mulai dari bulan Januari sampai Maret tahun 2023.

3.4 Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini ada dua jenis yaitu, data primer dan data sekunder yang akan dilakukan secara berbeda dan terpisah.

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari objek penelitian perorangan, kelompok maupun organisasi (Ruslan, 2014). Metode yang digunakan dalam mengumpulkan data primer adalah *in-depth interview* atau wawancara mendalam. Wawancara dapat diartikan sebagai cara yang digunakan untuk mendapatkan informasi dari informan dengan cara bertanya langsung secara bertatap muka agar mendapatkan data yang lengkap dan mendalam (Ardiyanto, 2010).

Metode wawancara yang dilakukan dalam penelitian ini adalah wawancara semi terstruktur. Pada metode wawancara semi terstruktur peneliti membuat pertanyaan-pertanyaan dalam bentuk panduan wawancara dengan fokus pada permasalahan atau topik yang akan dibahas, namun pertanyaan-pertanyaan tersebut bisa saja berkembang pada saat berlangsung. Dalam mengajukan pertanyaan, urutan pertanyaan tidaklah sama untuk tiap informan. Hal ini dikarenakan pengajuan pertanyaan disesuaikan dengan proses wawancara dan tanggapan tiap-tiap individu. Panduan wawancara yang telah dibuat memungkinkan peneliti untuk mengembangkan pertanyaan selama proses wawancara berlangsung.

2. Data Sekunder

Pada penelitian ini metode pengumpulan data sekunder yang dilakukan adalah dengan studi dokumentasi. Metode dokumentasi adalah pengumpulan data yang berkaitan dengan penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan dokumen eksternal sebagai data sekunder. Dokumen eksternal berisi bahan-bahan informasi yang dihasilkan oleh

Diskominfo Kota Tangerang Selatan pada saat penanganan keluhan, misalnya siaran pers, pernyataan, dan berita yang disiarkan kepada media massa dan media *online*, juga media sosial.

3.5 Teknik Penarikan Informan

Teknik penarikan informan menggunakan *purposive sampling* yakni pengambilan *sample* berdasarkan tujuan, dimana informan yang dipilih dianggap mengetahui informasi tentang fenomena yang diteliti (Kaelan, 2012). Adapun kriteria utama dari informan yang ditentukan peneliti berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan yakni:

1. Pihak atau *stakeholder* yang mempunyai kewenangan dan pengambil kebijakan dalam kegiatan penanganan komplain di Diskominfo Kota Tangerang Selatan.
2. PNS di Diskominfo yang terlibat secara aktif dalam kegiatan penanganan komplain di Diskominfo Kota Tangerang Selatan.
3. PNS di Diskominfo yang terlibat secara aktif dalam pengelolaan aplikasi SIARAN di Diskominfo Kota Tangerang Selatan.

Berdasarkan hal tersebut, maka informan dalam penelitian ini adalah:

Tabel 3.1
Daftar Nama Informan Penelitian

NO.	NAMA	JABATAN	UNIT KERJA
1.	Ahmad Syatiri	Kabid Penyelenggaraan Statistik Sektoral dan Layanan Informasi Publik	Dinas Kominfo Kota Tangerang Selatan
2	Bagus Gede Arta Perdana, S.Kom.	Sub Kor Pengembangan Penyelenggaraan <i>E-Government</i>	Dinas Kominfo Kota Tangerang Selatan
3	Nani Supriyani Taullar, S.T, M.Kom	Sub Kor Layanan Infrastruktur Teknologi Informasi Komunikasi Publik	Dinas Kominfo Kota Tangerang Selatan
4	Amalia Riyanda Larasati, S.Pd.	Admin Aplikasi SIARAN	Dinas Kominfo Kota Tangerang Selatan

(Sumber: Peneliti, 2023)

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Pada pengumpulan data primer, peneliti menggunakan beberapa teknik pengumpulan data, antara lain:

1. Observasi

Observasi sebagai teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain, yaitu wawancara dan kuesioner. Wawancara dan kuesioner selalu berkomunikasi dengan orang maka observasi tidak terbatas pada orang, tetapi juga obyek-obyek yang lain. Menurut Hadi (2015) mengemukakan bahwa observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan. Teknik pengumpulan data dengan observasi digunakan bila, penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar.

Pada hal ini peneliti berkedudukan sebagai *non partisipan observer*, yakni Peneliti tidak turut aktif setiap hari berada di kantor Diskominfo Kota Tangerang Selatan, hanya pada waktu penelitian. Dengan metode ini, peneliti dapat menghasilkan data tentang strategi penanganan komplain Diskominfo Kota Tangerang terkait aplikasi SIARAN.

2. *Indepth Interview* (wawancara mendalam)

Dalam hal wawancara atau *interview*, penelitian ini menggunakan metode studi kasus untuk menjawab pertanyaan penelitian ini dengan melihat suatu ungkapan yang berkaitan dengan penanganan komplain pada aplikasi “SIARAN” di Diskominfo Kota Tangerang Selatan. Hal ini sesuai dengan pendapat *Daymon & Holloway*, (2011) bahwa studi kasus adalah sebuah strategi penelitian dengan berbagai sumber bukti (bukti kualitatif, kuantitatif, maupun gabungan keduanya) dari sebuah satuan pengamatan yang dibatasi waktu dan tempat tertentu. Kasus yang diangkat bisa berupa organisasi, sekelompok orang sebagai kesatuan sosial atau kelompok kerja, komunitas, sebuah peristiwa (*event*), suatu

proses, isu, atau kampanye.

Wawancara mendalam bersifat luwes, terbuka, semi terstruktur, dan tidak baku. Intinya ialah pertemuan berulang kali secara langsung antara peneliti dan subyek penelitian. Pada penelitian ini, peneliti akan melakukan wawancara secara langsung kepada para informan dengan memberikan beberapa pertanyaan yang telah disiapkan berkaitan dengan rumusan masalah sebelumnya.

3. Metode Dokumentasi

Dokumentasi adalah catatan tertulis tentang berbagai kegiatan atau peristiwa pada waktu yang lalu. Sedangkan yang dimaksud metode dokumentasi adalah mengumpulkan data dengan membuat atau mencatat suatu laporan yang sudah tersedia. Metode ini digunakan untuk mengumpulkan data-data mengenai daftar profil lembaga, nama ASN, serta struktur organisasi kantor Diskominfo Kota Tangerang Selatan.

3.7 Teknik Analisa Data

Teknik analisis yang digunakan peneliti adalah teknik analisis interaktif milik Miles, Huberman, dan Saldana (2014). Analisis ini pada dasarnya terdiri dari empat komponen, yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan serta pengujian kesimpulan.

1. Pengumpulan Data.

Pengumpulan data bertujuan untuk memperoleh informasi berupa kalimat-kalimat yang telah diperoleh dari wawancara secara mendalam, kegiatan observasi, dan dokumentasi. Data yang diperoleh merupakan data yang tidak terstruktur, untuk itu diperlukan agar data yang diperoleh dari hasil wawancara tersusun secara sistematis dan terstruktur untuk dikelola dan dikaji dalam pemenuhan kebutuhan penelitian.

2. Reduksi Data.

Setelah data terkumpul, selanjutnya dilakukan reduksi data guna memilih data yang relevan dan bermakna, memfokuskan data yang mengarah untuk memecahkan masalah, penemuan, pemaknaan atau untuk menjawab pertanyaan penelitian. Kemudian menyederhanakan dan menyusun secara

sistematis dan menjabarkan hal-hal penting tentang hasil temuan dan maknanya. Pada proses reduksi data, hanya temuan data atau temuan yang berkenaan dengan permasalahan penelitian saja yang direduksi. Sedangkan data yang tidak berkaitan dengan masalah penelitian dibuang. Dengan kata lain reduksi data digunakan untuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan dan membuang yang tidak penting, serta mengorganisasikan data, sehingga memudahkan peneliti untuk menarik kesimpulan.

3. Penyajian Data.

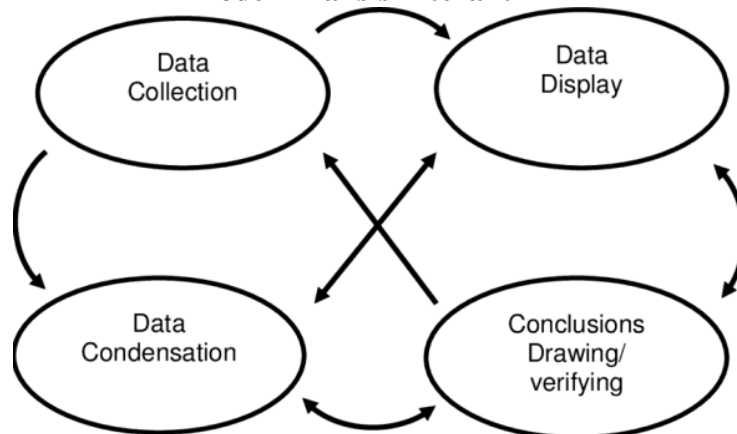
Sebagai komponen analisis ketiga, Sajian data merupakan suatu rakitan organisasi informasi, deskripsi dalam bentuk narasi yang memungkinkan simpulan penelitian dapat dilakukan. Sajian data ini harus mengacu pada rumusan masalah yang telah dirumuskan sebagai pernyataan penelitian, sehingga narasi yang tersaji merupakan deskripsi mengenai kondisi yang rinci untuk menceritakan dan menjawab setiap permasalahan yang ada.

4. Penarikan kesimpulan dan Verifikasi.

Penarikan kesimpulan dilakukan selama proses penelitian berlangsung seperti halnya proses reduksi data, setelah data terkumpul cukup memadai maka selanjutnya diambil kesimpulan sementara, dan setelah data benar-benar lengkap maka diambil kesimpulan akhir. Sejak awal penelitian, peneliti selalu berusaha mencari makna data yang terkumpul. Untuk itu perlu mencari pola, tema, hubungan, persamaan, hal-hal yang sering timbul, hipotesis dan sebagainya.

Kesimpulan yang diperoleh pada awalnya bersifat tentatif, kabur dan diragukan akan tetapi dengan bertambahnya data baik dari hasil wawancara maupun dari hasil observasi dan dengan diperolehnya keseluruhan data hasil penelitian. Kesimpulan-kesimpulan itu harus diklarifikasikan dan diverifikasikan selama penelitian berlangsung.

Gambar 3.2
Model Analisis Interaktif



(Sumber: Miles, Huberman, & Saldana, 2014)

3.8 Pengecekan Validitas Temuan

Teknik validitas atau keabsahan data dalam penelitian kualitatif haruslah ilmiah. Untuk menjaga keilmiahannya tersebut dapat dilihat dari data yang ada, karena kesalahan mungkin terjadi pada peneliti sendiri atau informan. Untuk mengurangi kesalahpahaman tersebut peneliti mengecek kembali sebelum proses dalam bentuk laporan yang disajikan agar tidak terjadi kesalahan, maka dilakukan teknik data sebagai berikut:

1. Memperpanjang Keikutsertaan

Hal ini dilakukan untuk memperkuat pengumpulan data dengan kata lain supaya data yang terkumpul benar-benar valid dan dapat dipertanggungjawabkan.

2. Ketekunan Pengamatan

Ketekunan pengamatan bertujuan meneliti objek secara cermat dan terperinci untuk memperoleh kedalaman serta terhindar dari kesalahan interpretasi terhadap data yang ada. Ketekunan pengamatan yang dilakukan peneliti dengan cara sebagai berikut:

- a. Menanyakan kembali data hasil wawancara dengan informan sebagai keabsahan data.
- b. Mengoreksi kembali hasil catatan dokumen penelitian dengan yang ada di lapangan.

3. Triangulasi

Triangulasi yang artinya pemeriksaan keabsahan data yang menggunakan sesuatu yang lain diluar data itu untuk keperluan pengecekan/sebagian pembanding terhadap data itu. Maksud dari triangulasi disini adalah data wawancara diperiksa dalam keabsahan data, kemudian dibandingkan dengan hasil pengumpulan data yang lain, seperti wawancara, observasi, dan dokumentasi. Adapun langkah-langkah yang ditempuh dalam tahap triangulasi data adalah:

- a. Peneliti melakukan pengecekan tentang hasil dari pengamatan wawancara, maupun hasil data yang diperoleh dengan cara lain (observasi dan dokumentasi);
- b. Peneliti meneliti apa yang dikatakan informan tentang penanganan komplain pada aplikasi “SIARAN” di Diskominfo Kota Tangerang Selatan sudah sesuai atau tidak dengan data yang sudah ada;
- c. Membandingkan pendapat, perspektif seseorang dengan berbagai pendapat atau pandangan orang lain;
- d. Membandingkan wawancara dengan isi dokumen.

Maka dengan demikian peneliti ini tidak cukup mengandalkan data dari hasil penelitian lapangan tetapi juga dari sumber lain penelitian.

3.9 Tahapan Penelitian

Sesuai dengan yang dikatakan Tanzeh (2011), tahapan penelitian ini terdiri dari; tahap pralapanan, tahap pekerjaan lapangan, tahap analisis data, dan tahap pelaporan hasil penelitian. Jadi penelitian ini dimulai dari studi pendahuluan, yaitu pengecekan lokasi dan mengirim surat ijin penelitian kepada Kepala Badan Kepegawaian Negara untuk melakukan penelitian di lapangan, kemudian mengumpulkan data untuk dianalisis, dan yang terakhir adalah menulis dan melaporkan hasil penelitian tersebut.

Adapun rincian pelaksanaan kegiatan penelitian adalah sebagai berikut:

Tabel 3.2
Tahapan dan Waktu Penelitian

No	Kegiatan	September				Oktober				November				Desember			
1	Studi pendahuluan atau observasi	■	■	■	■												
2	Penyusunan Proposal					■	■										
3	Seminar proposal							■	■								
4	Penyusunan kisi-kisi instrumen penelitian									■							
5	Uji coba instrumen									■	■						
6	Revisi hasil uji coba instrumen											■					
7	Diskusi dengan pembimbing													■			
8	Penyusunan laporan hasil penelitian															■	■

(Sumber: Peneliti, 2022)