

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian**

Lokasi penelitian berada di Sekretariat Jenderal DPR RI yang beralamat di Jl. Gatot Subroto RT 01/RW 03, Gelora, Kecamatan Tanah Abang, Kota Jakarta Pusat, DKI Jakarta. Adapun waktu penelitian ini dilaksanakan pada bulan Februari 2023 – Juni 2023.

#### **3.2 Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan penelitian deskriptif. Menurut Creswell (dalam Murdiyanto 2020) pendekatan kualitatif yaitu proses penelitian dan pemahaman pada acuan metodologi yang meneliti permasalahan sosial dan manusia. Penelitian kualitatif bersifat deskriptif serta mengarah penggunaan analisis dengan pendekatan induktif (Murdiyanto, 2020). Hal serupa dikemukakan oleh Bogdan dan Taylor (Abdussamad, 2021) bahwa penelitian kualitatif merupakan prosedur penelitian hasilnya sebuah data deskriptif yaitu kata-kata baik tertulis maupun lisan dari perilaku orang yang dapat diamati.

Menurut Sujana dan Ibrahim (dalam Mandang dkk., 2023) penelitian deskriptif adalah penelitian yang berusaha mendeskripsikan suatu gejala, peristiwa, kejadian yang terjadi pada saat sekarang. Peneliti ingin melihat serta mengetahui fenomena yang tersaji berdasarkan fakta yang ada di lapangan data yang di lapangan. Hasil pada nantinya akan tersaji berupa kata-kata dan lisan oleh narasumber yang berkaitan pada analisis kinerja Sekretariat Jenderal DPR RI dalam menindaklanjuti pengaduan pada Komisi X Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia.

#### **3.3 Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini merupakan hal yang terpenting. Mencari dan menemukan sebuah data nantinya sebagai bahan dalam penelitian. Maka dari itu, untuk mendapatkan sebuah data yang

diinginkan dalam penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data sebagai berikut:

1. Wawancara

Wawancara merupakan adanya percakapan antara pewawancara dengan narasumber yaitu pegawai Sekretariat Jenderal DPR RI, perwakilan Komisi X DPR RI, dan masyarakat pengadu untuk memperoleh data terkait penelitian ini. Peneliti melalui wawancara ini akan memberikan pertanyaan-pertanyaan untuk dijadikan bahan menjadi sumber yang relevan dalam penelitian ini. Teknik wawancara dalam penelitian kualitatif ini dilakukan secara mendalam. Wawancara dalam hal ini merupakan sebuah percakapan pada masalah tertentu untuk mendapatkan sebuah informasi dengan cara bertanya langsung pada informan.

2. Dokumentasi

Dokumentasi pada penelitian ini didapatkan dalam bentuk foto hasil penelitian, struktur organisasi, alur pengaduan, laporan kinerja Sekretariat Jenderal DPR RI, maklumat dan standar pelayanan, serta peraturan seperti:

- a. Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2020 tentang Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia.
- b. Peraturan Sekretaris Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2022 tentang Pengelolaan Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat Kepada Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia.
- c. Surat Keterangan Bimbingan Skripsi
- d. Surat Pernyataan Persetujuan Bagian Pengaduan Masyarakat DPR RI Terkait Penelitian
- e. Surat Pernyataan Persetujuan Biro Hukum dan Pengaduan Masyarakat DPR RI Terkait Penelitian
- f. Dokumentasi Penelitian

### 3. Observasi

Observasi dilakukan untuk melakukan pengamatan lapangan secara langsung yaitu pada Kantor Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia dalam menindaklanjuti pengaduan dan fenomena-fenomena yang terjadi. Observasi dilakukan dengan mengumpulkan data-data sebagai bahan penelitian, melakukan sebuah pengamatan fakta di lapangan kemudian mencatat secara langsung di Sekretariat Jenderal DPR RI.

### 3.4 Teknik Penentuan Informan

Penelitian ini menggunakan teknik *purposive*, dengan menggunakan teknik ini dalam penentuan informan diharapkan penelitian ini dapat berjalan sesuai dengan yang diharapkan. Menurut Kaharuddin (2021) teknik *purposive* merupakan teknik yang digunakan untuk penentuan informan yang dipilih oleh peneliti itu sendiri secara sengaja dan memperhatikan kriteria informan yang telah ditentukan. Informan dalam penelitian ini adalah pihak Sekretaris Jenderal DPR RI, Perwakilan Komisi X DPR RI, dan masyarakat pengadu yang ditujukan kepada Komisi X DPR RI.

**Tabel 3.1 Informan Penelitian**

No.	Kategori Informan	Kode Informan	Jumlah
1.	Sekretariat Jenderal DPR RI	Kepala Subbagian Analisis Pengaduan Masyarakat II Masyarakat II	I <sup>1</sup> 1 Orang
		Kepala Biro Hukum dan Pengaduan Masyarakat	I <sup>2</sup> 1 Orang
		Deputi Administrasi	I <sup>3</sup> 1 Orang

2.	Komisi X DPR RI	Kepala Subbagian Tata Usaha Sekretariat Komisi X DPR RI	I <sup>4</sup>	1 Orang
		Staf Pengelola Data Komisi X DPR RI	I <sup>5</sup>	1 Orang
3.	Masyarakat Pengadu	Masyarakat Pengadu I	I <sup>6</sup>	1 Orang
		Masyarakat Pengadu II	I <sup>7</sup>	1 Orang
<b>Total</b>				<b>7 Orang</b>

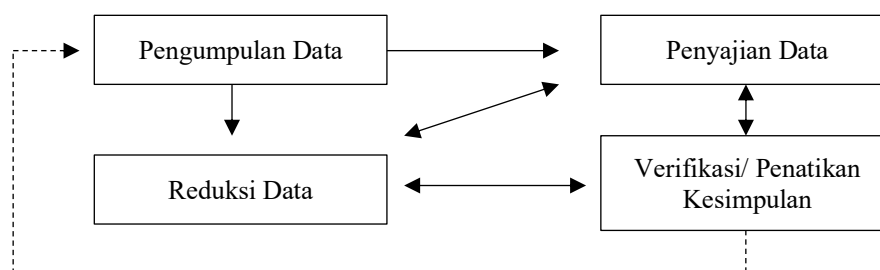
### 3.5 Validasi Data

Validasi data pada penelitian ini menggunakan triangulasi. Menurut Stake, Satori, dan Komariah (dalam Kaharuddin, 2021) triangulasi merupakan pengguna dari berbagai data untuk validasi temuan peneliti. Penelitian harus melakukan triangulasi data untuk mencocokkan data dari wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk memperkuat data penelitian. Triangulasi bertujuan untuk konsolidasi data kuatnya sebuah metode dapat mengatasi metode lainnya.

### 3.6 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data menurut Miles dan Huberman (dalam Effendi dkk., 2021) hanyalah merupakan hasil penelitian yang sudah diverifikasi sebelumnya. Secara skematis proses analisis data menggunakan model analisis data interaktif Miles dan Huberman seperti berikut:

**Gambar 3.1 Model analisis data interaktif Miles dan Huberman**



Sumber : Effendi dkk., "Analisis Keefektifan Pembelajaran Matematika Online di Masa Pandemi Covid-19". *Jurnal Teorema*.

Gambar diatas menunjukkan adanya interaktif antara pengumpulan data dengan proses analisis data.

1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Pengumpulan data dilakukan untuk mendapatkan sebuah data yang diperlukan oleh peneliti.

2. Reduksi Data

Reduksi data merupakan tahapan dalam pemilihan data dari lapangan. Reduksi data berfungsi untuk menggolongkan, mempertajam mengarahkan dan memilah data yang tidak diperlukan sehingga interpretasi dapat ditarik (Murdiyanto, 2020). Dalam penelitian ini adanya diskusi pada orang yang ahli pada bidangnya dan masyarakat untuk menambah wawasan, sehingga dapat dijadikan sebagai fokus untuk penelitian selanjutnya.

3. Penyajian Data

Pada tahapan ini terjadinya pemilahan data dan penyajian data untuk dikumpulkan serta dianalisis yang telah dilakukan sebelumnya. Penyajian data merupakan sebuah tahapan untuk menyediakan sebuah bahan atau informasi yang tersusun sehingga dapat ditarik kesimpulan dan pengambilan sebuah tindakan (Murdiyanto, 2020).

4. Menarik Kesimpulan

Menarik kesimpulan yaitu tahapan untuk dilakukannya konfigurasi yang utuh, berdasarkan kesimpulan telah di verifikasi selama penelitian tersebut dilakukan (Murdiyanto, 2020).