

BAB III

METODE PENELITIAN

1.1 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan di Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Brebes yang berlokasi di Jl. Saditan Baru No.76, RW.01, Saditan, Brebes, Kec Brebes, Kabupaten Brebes, Jawa tengah 52212. Proses penelitian ini diawali dengan kegiatan mengidentifikasi permasalahan di tempat yang akan digunakan sebagai lokasi penelitian, perumusan masalah yang teridentifikasi, pengumpulan dasar teori. Proses ini membutuhkan waktu penelitian mulai November 2022 hingga Juli 2023.

1.2 Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif dimaksudkan untuk memecahkan masalah penelitian dengan cara menguraikan, menafsirkan serta menggambarkan keadaan bagaimana Efektivitas Pengelolaan Pengaduan Melalui Sambat Maring Bupati (SAMBU) oleh Pemerintah Kabupaten Brebes. Penelitian kualitatif menurut Sugiyono dalam (Pasolong, 2012), adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti kondisi objek alamiah, sebagai lawannya adalah eksperimen, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

Penelitian kualitatif lebih berdasarkan pada filsafat fenomenologis yang mengutamakan penghayatan. Metode kualitatif berusaha memahami dan menafsirkan makna suatu peristiwa interaksi tingkah laku manusia dalam situasi tertentu menurut perspektif peneliti sendiri. Informan dalam penelitian kualitatif berkembang terus (*snowball*) secara bertujuan (*purposive*) sampai data yang dikumpulkan dianggap memuaskan. Alat pengumpul data atau instrumen penelitian

dalam metode kualitatif adalah Peneliti sendiri. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi partisipasi, wawancara, dan dokumentasi.

Dengan menggunakan metode kualitatif deskriptif, maka data yang di dapat akan lebih lengkap, lebih mendalam, sehingga tujuan penelitian dapat dicapai. Adapun tujuan penelitian deskriptif kualitatif adalah untuk menggambarkan, meringkas berbagai kondisi dan situasi yang ada di dalam masyarakat ataupun organisasi yang menjadi objek penelitian.

1.3 Teknik Penentuan Informan

Teknik informan pada penelitian ini menggunakan *purposive sampling*. Menurut (Sugiyono, 2011) Teknik *Purposive Sampling* merupakan teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini misalnya orang tersebut yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga akan memudahkan untuk menjelajahi objek atau situasi yang diteliti. Atau dengan kata lain, pengambilan sampel diambil berdasarkan kebutuhan penelitian. Penggunaan *Purposive Sampling* dalam penelitian ini yaitu bertujuan untuk dapat mengetahui bagaimana efektivitas pengelolaan pengaduan melalui sambat maring bupati oleh pemerintah Kabupaten Brebes. Teknik *Purposive Sampling*. Informan penelitian ini yaitu:

1. Kepala Bidang Komunikasi dan Kehumasan Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Brebes.
2. Admin atau operator aplikasi SAMBU.
3. Tujuh (7) Masyarakat Kabupaten Brebes sebagai pengguna Media Komunikasi SAMBU.

1.4 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian yang berjudul “Efektivitas Pengelolaan Pengaduan Melalui Sambat Maring Bupati (SAMBU) oleh Pemerintah Kabupaten Brebes” menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Wawancara terstruktur

Wawancara terstruktur digunakan sebagai teknik pengumpulan data, bila peneliti atau pengumpul data telah mengetahui dengan pasti tentang informasi apa yang akan diperoleh (Sugiyono, 2011). Wawancara dilakukan untuk menggali data dari para informan terkait Efektivitas Pengelolaan Pengaduan Melalui Sambat Maring Bupati (SAMBU) dalam meningkatkan kualitas pelayanan oleh Pemerintah Kabupaten Brebes. Wawancara dengan informan secara individual dilakukan dengan tetap mengacu pada panduan wawancara yang disusun secara terbuka.

Wawancara dilakukan dengan cara mempersiapkan terlebih dahulu berbagai keperluan yang dibutuhkan yaitu sampel informan, kriteria informan dan pedoman wawancara yang disusun dengan rapih dan terlebih dahulu dipahami peneliti, sebelum melakukan wawancara terlebih dahulu melakukan hal-hal sebagai berikut:

- a. Menerangkan kegunaan serta tujuan dari penelitian
- b. Menjelaskan alasan informan terpilih untuk diwawancarai
- c. Menentukan strategi dan taktik berwawancara
- d. Mempersiapkan pencatat data wawancara

2. Observasi

Observasi sebagai teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain, yaitu wawancara dan kuesioner. Jika wawancara dan kuesioner selalu berkomunikasi dengan orang, maka observasi tidak terbatas pada orang, tetapi juga obyek-obyek alam yang lain. Observasi merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan mengadakan pengamatan langsung terhadap obyek yang sedang diteliti secara sistematis sesuai dengan prosedur yang tepat. Observasi menurut Arikunto (2002:133) adalah cara pengumpulan data dengan melakukan kegiatan pemusatan perhatian terhadap suatu objek dengan menggunakan seluruh alat indera. Observasi dilakukan untuk mendapat data gambaran di

lapangan terkait dengan Efektivitas Pengelolaan Pengaduan Sambat Maring Bupati (SAMBU) oleh Pemerintah Kabupaten Brebes.

Observasi dilakukan melalui dua cara yaitu berperan serta dan tidak berperan serta. Observasi tanpa peran serta yaitu hanya melakukan pengamatan, sedangkan observasi berperan serta yaitu selain mengamati, juga harus masuk dalam kehidupan obyek penelitiannya.

3. Dokumentasi

Melakukan pengumpulan data dan dokumen yang sudah ada dengan cara melihat langsung sumber-sumber dokumen yang terkait. Dokumentasi dilakukan untuk memperkuat bukti dalam menganalisis Efektivitas Pengelolaan Pengaduan Melalui Sambat Maring Bupati (SAMBU) oleh Pemerintah Kabupaten Brebes. Pengumpulan data melalui dokumentasi dilakukan dengan cara membaca, mencatat atau mengcopy dokumen-dokumen, arsip-arsip maupun laporan data-data yang lain terkait dengan permasalahan penelitian. Teknik ini digunakan dengan maksud agar data sekunder yang erat kaitannya dengan fokus penelitian ini, dapat menjadi bahan kelengkapan yang mendukung analisis data penelitian.

1.5 Teknik Analisis Data dan Uji Keabsahan Data

1.5.1 Teknik Analisis Data

Menurut Ibrahim MS (2015:109) analisis data adalah keseluruhan upaya sistematis yang dilakukan oleh peneliti dalam memahami data dan menemukan makna yang sistematis, rasional, dan argumentatif, yang mampu menjawab setiap pertanyaan penelitian dengan baik dan jelas, baik itu pertanyaan kecil maupun pertanyaan utama.

Adapun analisis data yang digunakan adalah model interaktif yang dikembangkan oleh Miles dan Hubberman (1994) dalam Ibrahim MS

(2015:111-112) terdiri dari kegiatan reduksi data, penyajian data dan penarikan atau verifikasi kesimpulan.

1. Reduksi data adalah proses melakukan telaah awal terhadap data-data yang telah dihasilkan dengan cara melakukan pengujian data dalam kaitannya dengan aspek atau fokus penelitian yang mencoba menyusun data lapangan, membuat rangkuman, memasukkannya kedalam klasifikasi dan kategorisasi. Dengan proses inilah dapat dipastikan mana data yang sesuai dan tidak sesuai, data-data sesuai disusun secara sistematis lalu diklasifikasikan, sedangkan data yang tidak sesuai dipisahkan saja.
2. Penyajian data berupaya menampilkan, memaparkan, dan menyajikan secara jelas data-data yang dihasilkan dalam bentuk gambar, grafik, bagan, tabel atau semacamnya. Penyajian data juga bertujuan untuk memastikan data yang dihasilkan telah masuk dalam kategori yang sesuai sebagaimana telah ditentukan dan memastikan data sudah lengkap dan sudah mampu menjawab setiap kategori yang dibuat.
3. Penarikan kesimpulan merupakan langkah implementasi prinsip induktif melalui konfirmasi dalam rangka mempertajam data dan memperjelas pemahaman dan penafsiran yang telah dibuat sebelum sampai pada kesimpulan akhir penelitian.

1.5.2 Uji Keabsahan Data

Uji keabsahan data dilakukan menggunakan teknik triangulasi dengan cara apa dan bagaimana data yang diperoleh dari sumber A, dibandingkan dengan data yang diperoleh dari sumber B, begitupun dengan sumber C, dan sebagainya (Ibrahim MS 2015:129). Dengan cara

ini dapat menemukan data yang absah dan dapat dipercaya diantara kemungkinan kontradiksi data dan semacamnya.

Menurut Patton (1987) dalam Moleong (2006:195), triangulasi teknik atau metode dapat dilakukan dengan cara:

1. Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara.
2. Membandingkan apa yang dikatakan orang di depan umum dengan apa yang dikatakan secara pribadi.
3. Membandingkan apa yang dikatakan orang dalam waktu tertentu (waktu penelitian) dengan apa yang dikatakannya sepanjang waktu.
4. Membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang seperti rakyat biasa, orang berpendidikan, orang kaya, pemerintah dan sebagainya.
5. Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.