

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Tempat dan Waktu Penelitian

3.1.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini berlokasi di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bekasi yang berlokasi di Komplek Perkantoran Pemerintahan Kabupaten Bekasi, Desa Sukamahi, Kecamatan Cikarang Pusat, Kabupaten Bekasi

3.1.2 Waktu Penelitian

Waktu penelitian di mulai dari September 2021 - Desember 2021

3.2 Jenis dan Pendekatan Penelitian

Dalam Penelitian Inovasi Pelayanan Pengaduan Masyarakat melalui Aplikasi BEBUNGE di Kabupaten Bekasi, penelitian ini menggunakan pendekatan Kualitatif dengan metode deskriptif. Yaitu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan pelaku yang diamati, diarahkan pada latar belakang individu secara utuh (holistic) tanpa mengisolasi individu dan organisasi dalam variable atau hipotesis, tetapi memandangnya sebagai bagian dari suatu keutuhan. (Lexy J. Moleong, 2010 : 6). Menggunakan metode penelitian Deskriptif dimana laporan akan berisi data untuk memberi gambaran penyajian laporan tersebut. Data tersebut berasal dari wawancara, catatan, foto, dan dokumen resmi lainnya.

Alasan penulis menggunakan jenis penelitian deskriptif adalah untuk menggambarkan secara sistematis sebuah fakta dan karakteristik suatu objek atau subjek yang diteliti secara tepat. Pada penelitian ini

subjek yang akan diteliti terkait Inovasi Pelayanan Pengaduan Masyarakat melalui Aplikasi BEBUNGE di Kabupaten Bekasi.

Penelitian kualitatif menurut Bogdan & Taylor (dalam Sujarsweni,2014:30) adalah salah satu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa ucapan atau tulisan dan perilaku orang-orang yang diamati.

Pada penelitian ini yang menjadi dasar pertimbangan penggunaan pendekatan penelitian deskriptif karena penulis ingin memperoleh, memahami dan mendeskripsikan bagaimana Inovasi Pelayanan Pengaduan Masyarakat melalui Aplikasi BEBUNGE di Kabupaten Bekasi.

3.3 Teknik Penentuan Informan

Dalam penelitian kualitatif ini Pada teknik penentuan informan ini, adalah orang yang menguasai dan memahami data, informasi, ataupun fakta dari suatu objek penelitian. Pada sebuah penelitian, penentuan informan sangat penting dilakukan, agar peneliti dapat menentukan informan yang tepat untuk mendapatkan data lapangan yang dijadikan pendukung penelitian. (Prastowo, 2010 : 147)

Informan adalah orang yang diwawancarai, diminta informasi oleh pewawancara, informan adalah orang yang diperkirakan menguasai dan memahami data, informasi, ataupun fakta dari subjek objek penelitian (Bungin, 2007)

Penentuan Informan ditentukan dengan teknik *purposive sampling*, yaitu penentuan informan berdasarkan kriteria tertentu. Pemilihan informan tidak didasarkan pada aspek keterwakilan, melainkan pertimbangan atas penguasaan dan pengetahuan informan terkait permasalahan yang akan peneliti lakukan penelitian. Adapun kriteria-kriterianya adalah menguasai masalah, memiliki data, dan bersedia memberikan informasi yang akurat, yang akan menjadi informan narasumber.

Penggalian informasi yang dilakukan dirasa perlu untuk menunjang penelitian ini agar memiliki validitas atau kebenaran yang sesuai yang dirasa perlu oleh masyarakat serta memperoleh informasi yang komprehensif tentang sebuah program pengaduan di Kabupaten Bekasi agar mendapatkan data sesuai dengan yang dibutuhkan peneliti untuk mengetahui terkait Pengelolaan pengaduan masyarakat melalui aplikasi Lapor di Kabupaten Bekasi. Dalam hal pemilihan informan, dalam penelitian ini sampel atau narasumber atau juga informan adalah seseorang yang memiliki keterkaitan dalam Pengelolaan Aplikasi pengaduan di Kabupaten Bekasi.

Adapun informan dalam penelitian ini berjumlah 5 orang yang dapat dilihat pada tabel di berikut ini :

Tabel 3.1
Informan penelitian

No	Informan Penelitian	Kode Informan
1	Kepala Seksi <i>E-Government</i> Diskominfosantik Kabupaten Bekasi (Bpk. Andri Wahyudi, S.T M.T)	I ₁
2	Operator atau Admin Aplikasi BEBUNGE Diskominfosantik Kabupaten Bekasi (Bpk. Rizky Febriansyah, S.T)	I ₂
3	Masyarakat Pengguna Aplikasi BEBUNGE (Faisal Akbar)	I ₃
4	Masyarakat Pengguna Aplikasi BEBUNGE (Syita Anni Marhamah)	I ₄
5	Masyarakat Pengguna Aplikasi BEBUNGE (Putri Riyanti)	I ₅

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data merupakan langkah penting dalam melakukan penelitian. Sumber dan teknik pengumpulan data dalam penelitian ini disesuaikan dengan fokus dan tujuan penelitian. Maka, yang dijadikan sumber data dan teknik pengumpulan data adalah Diskominfosantik Kabupaten Bekasi. Karena data yang terkumpul akan dijadikan bahan analisis dalam penelitian. Teknik pengumpulan data dibedakan berdasarkan jenis data, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Dan data sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data. Sumber data primer dalam penelitian ini diperoleh dengan melakukan wawancara mendalam. Selanjutnya data sekunder dalam penelitian ini diperoleh melalui studi dokumentasi.

Dalam penelitian ini sebagai instrumen sekaligus sebagai pengumpul data. Prosedur yang digunakan dalam pengumpulan data yaitu :

1. Observasi

Observasi digunakan sebagai teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui pengamatan, dengan disertai pencatatan-pencatatan terhadap keadaan atau obyek yang akan dijadikan penelitian. Observasi atau pengamatan merupakan aktivitas pencatatan fenomena yang dilakukan secara sistematis. Pengamatan dapat dilakukan secara terlibat partisipatif ataupun non partisipatif . Dalam hal ini, penelitian yang dilakukan yaitu penelitian langsung ke kantor Diskominfosantik Kabupaten Bekasi untuk melihat pelaksanaan Aplikasi BEBUNGE melalui operator aplikasi yang dilakukan secara cermat dalam melihat pelaksanaan aplikasi BEBUNGE.

2. Wawancara

Dalam penelitian kualitatif biasanya digunakan teknik wawancara sebagai cara utama untuk mengumpulkan sebuah data dan informasi. Wawancara merupakan metode pengumpulan data dengan cara bertanya langsung (berkomunikasi langsung) dengan responden. Dalam berwawancara terdapat proses interaksi antara pewawancara dengan responden. Wawancara mendalam dapat dilakukan dengan *face to face interview* antara yang melakukan wawancara dengan partisipan, *interview via telepon* ataupun dengan *interview focus group* (Creswell, 2009).

3. Dokumentasi

Dokumentasi sebagai alat pendukung pengumpulan data dalam penelitian ini. Salah satu metode pengumpulan data kualitatif dengan melihat atau menganalisis dokumen-dokumen yang dibuat oleh subjek sendiri atau orang lain tentang subjek. Penelitian ini dibutuhkan dokumentasi untuk menunjang data agar mudah di validasi, dokumentasi yang dilakukan dalam penelitian ini menyangkut beberapa dokumen yang terkait kepada Inovasi Pelayanan Pengaduan Masyarakat melalui Aplikasi BEBUNGE di Kabupaten Bekasi.

3.5 Teknik Analisis Data dan Uji Keabsahan Data

Setelah data yang di dapatkan di lapangan diolah seperti yang telah ditentukan maka proses selanjutnya adalah menganalisis data, analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan secara terus menerus dari awal hingga akhir penelitian, dengan induktif dan mencari pola, model, serta teori yang digunakan dalam penelitian ini.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan menurut *Miles and Huberman* dalam Sugiyono (2012) yaitu

analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dengan langkah-langkah sebagai berikut :

1. Reduksi data

Mereduksi data berarti merangkum, memilih atau memilah data yang masuk kedalam hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah di reduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan memudahkan peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan. Reduksi data merupakan proses berfikir sensitif yang memerlukan kecerdasan dan keeluasaan dan kedalaman wawasan yang tinggi.

2. Penyajian data

Langkah selanjutnya setelah mereduksi data adalah penyajian data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan dan kaitan antara kategori dan sejenisnya.

Yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah teks yang bersifat naratif. Dengan penyajian data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut. Dalam melakukan penyajian data, selain dengan teks yang bersifat naratif juga dapat berupa grafik, matrik, jenjang kerja, dan chart. Penyajian data merupakan suatu usaha untuk menyusun sekumpulan informasi yang telah diperoleh dilapangan, untuk kemudian data tersebut disajikan secara jelas dan sistematis sehingga akan memudahkan dalam pengambilan kesimpulan.

3. Penarikan kesimpulan dan verifikasi

Langkah terakhir dalam analisis data adalah penarikan kesimpulan dan pengecekan/verifikasi. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu obyek yang sebelumnya

masing remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa kausal atau interaktif, hipotesis atau teori. Penarikan kesimpulan ini dilakukan berdasarkan pola-pola yang sudah tergambarakan dalam penyajian data, terdapat hubungan kausal atau interaktif antara data dan didukung dengan teori-teori yang sesuai, dan peneliti kemudian mendapatkan sebuah gambaran utuh tentang fenomena yang kita teliti dan kemudian menyimpulkan fenomena tersebut sebagai temuan baru seperti yang telah dijelaskan diatas, maka penelitian dalam penelitian ini peneliti mengambil intisari dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Dalam rangka menunjang hasil analisis data tersebut, maka proses yang tidak dapat dikesampingkan adalah uji keabsahan yang juga merupakan unsur yang tidak terpisahkan dengan penelitian kaulitatif. Uji keabsahan data dilakukan dalam rangka meningkatkan derajat kepercayaan tentang tingkat keilmiahan sebuah hasil penelitian. Keabsahan data menurut moleong (2001), merupakan konsep penting yang diperbaharui dari konsep kesahihan (validitas) dan keandalan (reliabilitas) menurut positivism dan disesuaikan dengan pengetahuan, kriteria dan paradigmanya sendiri. Uji keabsahan data dalam penelitian ini menggunakan metode *triangulasi*.

Uji keabsahan dalam penelitian ini berupa pemeriksaan melalui :

1. Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara
2. Membandingkan apa yang dikatakan orang di depan umum dengan apa yang dikatakannya sepanjang waktu.
3. Membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakan sepanjang waktu
4. Membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan karakter dan pandangan orang lain.
5. Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan .

