

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Pendekatan penelitian ini dipilih karena ingin memecahkan masalah dengan menggambarkan dan menyajikan keadaan objek berdasarkan fakta – fakta yang ada dan dideskripsikan dalam bentuk kalimat dan pembahasan yang diperoleh melalui kajian observasi, wawancara, dokumentasi. Melalui penelitian deskriptif, ingin menggambarkan kejadian dan fenomena yang tersaji yang sesuai dengan apa yang ada dilapangan, serta data yang dihasilkan berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diteliti yang berkaitan dengan pelaksanaan inovasi pelayanan laporan pengaduan dan saran melalui aplikasi SiBadra di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor secara sistematis dan sesuai dengan fakta yang ada dilapangan sesuai dengan pendapat Bogdan dan Taylor dalam Moleong (2016:4).

3.2 Tempat dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat dimana melakukan penelitian yang telah dipilih berdasarkan kriteria tertentu. Adapun menurut Moleong (2016:128) lokasi penelitian adalah tempat dimana melakukan penelitian terutama dalam menangkap fenomena atau peristiwa yang sebenarnya terjadi dari objek yang diteliti dalam rangka mendapatkan data-data yang akurat.

Adapun lokasi penelitian tentang inovasi pelayanan laporan pengaduan melalui Aplikasi SiBadra di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor di Jl. Ir. H. Juanda No.10, RT.01/RW.01, Pabaton, Kecamatan Bogor Tengah, Kota Bogor, Jawa Barat 16121. Waktu penelitian akan dilaksanakan mulai dari bulan November 2020 sampai dengan bulan Juni 2021.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling penting dalam melakukan penelitian. Karena penelitian yang dimaksud adalah dengan menemukan data yang nantinya akan dijadikan bahan penelitian. Untuk melengkapi dan mendapatkan data yang diinginkan menggunakan teknik pengumpulan data dengan metode berikut :

1. Observasi (pengamatan)

Observasi adalah teknik pengumpulan data dengan langsung turun kelapangan untuk mendapatkan informasi berupa fenomena sosial ekonomi dengan gejala-gejala yang dapat dilihat secara langsung oleh indra penglihatan. Dalam penelitian ini pengamatan yang dilakukan berkaitan dengan inovasi pelayanan laporan pengaduan dan saran melalui aplikasi SiBadra di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor.

2. Wawancara

Moleong (2016:186) mendefinisikan wawancara sebagai percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak. Yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara yang memberikan jawaban. Wawancara dilakukan untuk mendapatkan data-data primer yang dilakukan oleh peneliti terhadap instrument penelitian dengan memberikan pertanyaan tentang pelaksanaan inovasi pelayanan laporan pengaduan dan saran melalui aplikasi SiBadra di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor. Wawancara yang dilakukan berkaitan dengan pelaksanaan inovasi pelayanan laporan pengaduan dan saran melalui aplikasi SiBadra di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor akan dilakukan kepada semua pihak yang terkait dengan aplikasi SiBadra antara lain Dinas Komunikasi dan Informatika, dan Juga masyarakat.

3. Dokumentasi

Dokumentasi menurut Sugiyono (2016:240) merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumentasi merupakan pengumpulan data yang dilakukan secara tidak langsung yang di tujukan pada subjek penelitian, namun hanya melalui dokumen. Adapun dokumentasi bertujuan untuk mengumpulkan sumber data sekunder dalam bentuk foto, dokumen, arsip – arsip dan lain – lain yang berhubungan dengan pelaksanaan inovasi pelayanan laporan pengaduan dan saran melalui aplikasi SiBadra di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor.

3.4 Teknik Penentuan Informan

Teknik pemilihan informan adalah orang yang akan dimanfaatkan untuk mendapatkan informasi tentang situasi dan kondisi dilapangan. Seorang informan penelitian harus mempunyai banyak pengalaman terkait dengan latar penelitian Moleong (2016:90). Sesuai dengan metode ini maka peneliti menggunkan informan yang sudah berpengalaman dibidangnya.

Teknik pemilihan informan yang di lakukan yaitu dengan teknik :

1. *Purposive sampling* pada Kepala Bidang Komunikasi dan Informasi Publik Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor 1 (satu) orang, Seksi Kemitraan Media Publik Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor 1 (satu) orang, Staff Bidang Komunikasi dan Informasi Publik Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor 1 (satu) orang dan admin aplikasi SiBadra 2 (dua) orang.
2. Teknik *accidental sampling* yaitu teknik pemilihan informan yang berasal dari masyarakat yang menggunakan aplikasi SiBadra di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor (konsumen).

Adapun untuk mempermudah melakukan penelitian, maka akan digambarkan siapa saja narasumber yang akan diwawancara yang digambarkan dari tabel berikut:

Tabel 3. 1 Kode Informan

No	Informan	kode	Kisi-kisi pertanyaan
1	1 Orang Kepala Bidang Komunikasi dan Informasi Publik Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor 1 Orang Seksi Kemitraan Media Publik Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor	A1 A2	Regulasi Fungsi Tujuan Kendala Manfaat
2	1 Orang Staff Bidang Komunikasi dan Informasi Publik Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor 2 Orang Admin Aplikasi SiBadra	B1 B2	Tujuan Keberhasilan Kendala Manfaat
3	4 Orang Masyarakat Pengguna Layanan Aplikasi SiBadra	C1	Tujuan Keberhasilan Kendala Manfaat

3.5 Teknik Analisis Data

Adapun menurut Sugiyono (2016:244) teknik analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh oleh hasil wawancara,

catatan lapangan, dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami diri sendiri maupun orang lain. Komponen analisis data sebagai berikut:

1. Reduksi data

Mereduksi data artinya merangkum atau meringkas data-data yang telah diperoleh, memfokuskan pada hal-hal penting, memilih hal-hal pokok, mencari tema dan membuang yang tidak perlu. Reduksi data merupakan cara untuk memilih data-data yang dianggap penting dan membuang data-data yang tidak diperlukan untuk mempermudah menyusun penelitian. Data – data yang dimaksud merupakan data yang berhubungan dengan pelaksanaan inovasi pelayanan laporan pengaduan dan saran melalui aplikasi SiBadra di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor.

2. Penyajian data

Penyajian data berguna untuk memudahkan melihat gambaran secara keseluruhan data yang diperoleh. Batasan dalam penyajian data berhubungan dengan sekumpulan informasi yang tersusun dan memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data dilakukan dengan penjabaran data secara sistematis dengan mendeskripsikan atau memaparkan hasil temuan peneliti dalam hasil wawancara dari informan yang berkaitan dengan pelaksanaan inovasi pelayanan laporan pengaduan dan saran melalui aplikasi SiBadra di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor.

3. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan adalah memberikan verifikasi terhadap penelitian yang telah dilakukan. Penarikan kesimpulan dilakukan secara terus – menerus sepanjang proses penelitian dimulai dari pencarian data, mengelolah data

hingga sampai proses penyajian data. Pada penelitian ini menarik kesimpulan berdasarkan hasil observasi, wawancara dan dokumentasi.

3.6 Uji Keabsahan Data

Uji keabsahan data menggunakan triangulasi, menurut Moleong (2016:144) triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan pengecekan atau pembandingan terhadap data itu. Langkah yang digunakan sebagai berikut :

1. Membandingkan data hasil pengamatan dengan hasil wawancara.
2. Membandingkan apa yang dikatakan didepan umum dengan apa yang dikatakan secara pribadi.
3. Membandingkan apa yang dikatakan orang-orang terhadap situasi penelitian dengan adanya apa yang dikatakan sepanjang waktu.
4. Membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat orang.
5. Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.

