

BAB III

METODE PENELITIAN

Penelitian menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi kedua (1991) adalah pemeriksaan yang teliti; penyelidikan; atau kegiatan pengumpulan, pengolahan, analisis, dan penyajian data yang dilakukan secara sistematis dan objektif untuk memecahkan suatu persoalan atau menguji suatu hipotesis untuk mengembangkan prinsip-prinsip umum. Penelitian adalah suatu kegiatan yang ilmiah yang berkaitan dengan analisa dan kondisi yang dilakukan secara metodologi, sistematis dan konsisten. Metode disini diartikan sebagai suatu cara atau teknis yang dilakukan dalam proses penelitian. Sedangkan penelitian itu sendiri diartikan sebagai upaya dalam bidang ilmu pengetahuan yang dijalankan untuk memperoleh fakta-fakta dan prinsip-prinsip dengan sabar, hati-hati dan sistematis untuk mewujudkan kebenaran (Mardalis, 2010:24). Metode penelitian merupakan cara yang harus dilalui dalam suatu proses penelitian. Penelitian sendiri adalah tiap usaha untuk mencari pengetahuan (ilmiah) baru menurut prosedur yang sistematis dan terkontrol melalui data empiris (pengalaman), yang artinya dapat beberapa kali diuji dengan hasil yang sama (Adi, 2010:2).

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang dimaksudkan untuk mengumpulkan informasi mengenai status suatu gejala yang ada, yaitu keadaan gejala menurut apa adanya pada saat penelitian dilakukan (Arikunto, 1996:8). Penelitian deskriptif mempelajari masalah-masalah dalam masyarakat, serta tata cara yang berlaku dalam masyarakat serta situasi-situasi tertentu, termasuk tentang hubungan, kegiatan-kegiatan, sikap-sikap, pandangan-pandangan, serta proses-proses yang sedang berlangsung dan pengaruh-pengaruh dari suatu fenomena (Nazir, 2005:55). Jadi tujuan penelitian deskriptif adalah untuk membuat penjelasan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta dan sifat-sifat populasi atau daerah tertentu. Pendekatan penelitian kualitatif adalah pendekatan penelitian yang menurut Gorman & Clayton melaporkan *meaning of event* dari apa yang diamati penulis (Santana, 2007:28). Pada tahap laporannya, berisi amatan berbagai kejadian dan interaksi yang diamati langsung penulis dari tempat kejadian (Santana, 2007:28). Ini dimaksudkan bahwa peneliti terlibat secara partisipatif di dalam observasinya, lalu mengakumulasikan pemikiran penulis dari berbagai literatur yang diproses sedemikian rupa sehingga dapat dibaca oleh segenap kalangan (berbagai lapisan sosial masyarakat) yang berkepentingan dengan bahasan yang disampaikan penulis.

B. Fokus Penelitian

Menurut Moleong (2009 : 62), Fokus penelitian adalah suatu pembatasan terhadap masalah-masalah yang akan dibahas dalam metode penelitian yang berfungsi untuk memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi (masukan dan keluaran) suatu informasi yang diperoleh dilapangan dan membatasi studi.

Dalam pendekatan penelitian kualitatif, gejala itu bersifat holistik (menyeluruh, tidak dapat dipisah-pisahkan), sehingga peneliti kualitatif tidak akan menetapkan penelitiannya hanya berdasarkan variabel penelitiannya, tetapi keseluruhan situasi sosial yang diteliti yang meliputi aspek tempat (*place*), pelaku (*actor*) dan aktivitas (*activity*) yang berinteraksi secara sinergis (Sugiyono, 2008:207). Karena terlalu luasnya masalah, maka peneliti akan membatasi penelitian dalam satu variabel atau lebih variabel. Batasan masalah dalam penelitian kualitatif disebut dengan fokus, yang berisi pokok masalah yang didasarkan pada kepentingan, urgensi dan feasibilitas masalah yang akan dipecahkan. adapun yang menjadi fokus penelitian ini adalah:

1. Pelaksanaan *e-Government* dalam bentuk pengaduan *online* guna meningkatkan kinerja pegawai di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang.
2. Faktor pendukung dan faktor penghambat jalannya pelaksanaan *e-Government* dalam bentuk pengaduan *online* guna meningkatkan kinerja pegawai di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang.

- a. Faktor pendukung pelaksanaan *e-Government* dalam bentuk pengaduan *online* guna meningkatkan kinerja pegawai dalam hal ini mengenai kebijakan dan prosedur yang telah ditetapkan oleh Pemerintah Kota Malang, sarana prasarana berupa jaringan atau koneksi.
 - b. Faktor penghambat dalam hal ini yaitu mengenai sistem birokrasi, sosialisasi dan sumber daya manusia.
3. Kinerja pegawai di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang.

C. Lokasi Dan Situs Penelitian

Lokasi penelitian adalah letak dimana penelitian akan dilakukan untuk memperoleh data atau informasi yang diperlukan yang berkaitan dengan permasalahan penelitian. Penentuan lokasi dilakukan secara sengaja (*purposive*) yaitu di Kota Malang, Jawa Timur. Sedangkan situs penelitian adalah tempat atau peristiwa yang di dalamnya peneliti dapat mengamati keadaan sebenarnya dari obyek penelitian sehingga peneliti mendapatkan data yang valid, akurat dan benar-benar dibutuhkan dalam penelitian. Dengan demikian situs dalam penelitian ini adalah Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang khususnya pelaksanaan *e-Government* dalam hal ini mengenai pelaksanaan *e-Government* dalam upaya peningkatan kinerja para pegawai.

D. Sumber Data

Sumber data penelitian merupakan faktor penting yang menjadi pertimbangan dalam penentuan metode pengumpulan data. Sumber data yang dimaksud dalam penelitian adalah darimana data-data ataupun informasi itu diperoleh (Purwoko, 2008). Menurut Loufland (dalam Moleong, 2000:112) “Sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata, dan tindakan selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain”. Alat yang menjadi sumber informasi adalah seseorang atau yang dapat dijadikan sebagai narasumber data karena lebih dianggap menguasai bidang permasalahan yang berhubungan erat dengan pelaksanaan suatu kegiatan. Sumber data dalam penelitian ini terbagi sebagai berikut:

1. Informan, yaitu orang yang menguasai permasalahan, memiliki informasi dan bersedia memberikan informasi. Informan dipilih dalam proses riset secara *purposive sampling*, yaitu pengambilan sampel secara acak dimana penentuan jumlah sampel bersifat tidak tentu untuk menentukan “*key informan*”. Artinya bila data yang diperoleh dari sampel yang ada sudah sesuai dengan fokus penelitian, maka sampel yang ada dinyatakan cukup baik pada pemerintah, swasta maupun masyarakat. Dalam hal ini peneliti menetapkan informan kunci sesuai dengan bidangnya dan jumlah informan sesuai dengan kebutuhan data dan sesuai dengan permasalahan yang diteliti. Adapun informan dalam penelitian ini diantaranya:

- a. Bapak Zulkifli Amrizal, S.Sos, M.Si selaku Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang.
 - b. Ibu Ita Nurdiyah, S.Kom selaku Kepala Seksi Pengelolaan *e-Government*
 - c. Bapak Boedi Utomo, SE, M.Si selaku Kepala Bidang Informasi Publik (BIP).
 - d. Bapak Bahtiar selaku masyarakat.
 - e. Bapak Muhammad selaku masyarakat.
2. Peristiwa, yaitu berbagai peristiwa, situasi ataupun kejadian yang berkaitan langsung dengan pelaksanaan *e-government* dalam bentuk pengaduan *online* guna dalam meningkatkan kinerja dari para pegawai di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang.
2. Dokumen, yaitu sumber data yang berasal dari bahan-bahan tertulis dokumen-dokumen serta arsip-arsip yang tersedia dan memiliki relevansi dengan fokus penelitian. Dokumen ini berhubungan dengan pelaksanaan *e-government*. Teknik ini dilakukan dalam rangka melengkapi informasi peneliti. Adapun dokumen yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:
- a. Peraturan Walikota Malang Nomor 19 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Penanganan Pengaduan di Lingkungan Pemerintah Kota Malang.
 - b. Kerangka Pelaksanaan *e-Government*
 - c. Prosedur pelayanan pengaduan Kota Malang.

Adapun jenis sumber data penelitian ini meliputi:

1. Jenis Data Primer

“Bahan hukum primer merupakan bahan hukum yang bersifat autoritatif artinya mempunyai otoritas (Marzuki, 2007 : 141). Sumber data primer diperoleh peneliti melalui pengamatan atau observasi langsung yang didukung dengan wawancara terhadap informan. Pencatatan sumber data utama melalui pengamatan atau observasi dan wawancara merupakan hasil usaha gabungan dari kegiatan melihat, mendengar, dan bertanya yang dilakukan secara sadar, terarah, dan senantiasa bertujuan memperoleh informasi yang diperlukan.

Hubungan antara peneliti dengan responden atau informan dibuat sedekat/ senyaman mungkin supaya subyek penelitian bersikap terbuka dalam setiap menjawab pertanyaan. Responden lebih leluasa dalam memberi informasi atau data, untuk mengemukakan pengetahuan dan pengalaman yang berkaitan dengan informasi sebagai jawaban terhadap permasalahan penelitian.

2. Jenis Data Sekunder

Sumber-sumber sekunder terdiri atas berbagai macam, dari surat-surat pribadi, kitab harian, notula rapat perkumpulan, sampai dokumen-dokumen resmi dari berbagai instansi pemerintah (Nasution, 2007:143). Data sekunder ini juga dapat diperoleh berdasarkan data pendukung yang berasal dari dokumen, catatan, laporan serta arsip yang berkaitan dengan fokus penelitian yang ada di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah cara-cara yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah:

1. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan terhadap objek di tempat terjadi atau berlangsungnya peristiwa sehingga peneliti berada bersama objek yang diselidiki di Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Malang. Teknik observasi ini peneliti terjun langsung ke lapangan untuk memperoleh informasi yang akurat dan benar dari informasi/data yang diperoleh dari subjek pada saat observasi.

Model observasi yang akan digunakan oleh peneliti adalah observasi terus terang. Dalam hal ini, peneliti dalam melakukan pengumpulan data menyatakan terus terang kepada sumber data, bahwa ia sedang melakukan penelitian (Sugiyono, 2008:228).

Teknik observasi dalam penelitian ini menggunakan daftar pertanyaan yang dapat digunakan untuk mendapatkan data tentang kemaksimalan penggunaan *e-Government* melalui pengaduan *online* dalam upaya meningkatkan kinerja para pegawai di Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Malang.

2. Wawancara

Wawancara atau *interview* menurut Esterberg (dalam Sugiono,2010:231) adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Metode wawancara yang dipergunakan adalah *semi structure interview* yaitu wawancara dimana pewawancara telah menyiapkan serangkaian pertanyaan dan urutannya, namun arah wawancara tidak harus sensitif dan menjadi lebih dalam terhadap berbagai temuan yang diperoleh selama berlangsungnya wawancara.

Teknik wawancara mendalam dipergunakan untuk mengungkapkan data subyektif tentang pelaksanaan *e-Government*. Teknik wawancara mendalam dipergunakan untuk mengungkapkan data subyektif tentang bagaimana optimalisasi pelaksanaan *e-Government* di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang.

3. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan mengkaji dokumen-dokumen baik berupa buku maupun peraturan atau pasal-pasal yang berhubungan dengan penelitian ini guna melengkapi data yang diperlukan serta cara pengumpulan data dan telaah pustaka, dimana dokumen-dokumen yang dianggap menunjang dan relevan dengan masalah. Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang (Sugiyono, 2008:240).

Metode dokumentasi digunakan untuk memperoleh data-data sekunder yang digunakan untuk menambah ulasan atau pembahasan dari hasil yang diperoleh dari lapangan. Tentang bagaimana pengoptimalisasian pelaksanaan *e-Government* dalam bidang pengaduan dari masyarakat. Dalam penelitian ini, peneliti memanfaatkan dokumen yang di dapat dari lokasi penelitian untuk kemudian dipelajari dan memasukkannya ke dalam hasil penelitian apabila memiliki keterkaitan dengan hal yang sedang diteliti.

F. Instrumen Penelitian

Sugiyono (2008:8) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif instrumennya adalah orang atau *human instrument*, yaitu peneliti sendiri. Untuk dapat menjadi instrumen, peneliti harus memiliki bekal teori dan wawasan yang luas sehingga mampu bertanya, menganalisis, memotret, dan mengkonstruksi situasi sosial yang diteliti menjadi lebih jelas dan bermakna. Sesuai dengan pendekatan yang digunakan, maka instrumen yang dipakai untuk mengumpulkan data adalah peneliti sendiri. Peneliti sebagai alat pengumpul data utama. Oleh karena itu kehadiran peneliti di lokasi penelitian mutlak diperlukan. Karena peneliti berperan sebagai perencana, pelaksana, pengumpul data dan akhirnya menyajikan hasil penelitian. Instrumen penelitian ini dilengkapi dengan lembar observasi, catatan lapangan, panduan wawancara. Untuk dapat menjadi instrumen, peneliti harus memiliki bekal teori dan wawasan yang luas sehingga mampu bertanya, menganalisis, memotret, dan mengkonstruksi situasi sosial yang

diteliti menjadi lebih jelas dan bermakna. Adapun instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

- 1) Untuk wawancara, peneliti menggunakan pedoman wawancara yang ditujukan oleh Kepala Bagian Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang dan pegawai-pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang.
- 2) Untuk teknik observasi, peneliti mengamati dan mencatat terhadap fenomena yang terjadi di tempat penelitian.
- 3) Untuk teknik pengumpulan data terutama data sekunder, peneliti menggunakan alat pencatatan dokumentasi.

G. Uji Keabsahan Data

Uji keabsahan data biasa disebut dengan validitas data. Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan atau keabsahan suatu instrumen. Prinsip validitas yaitu pengukuran atau pengamatan yang berarti prinsip keandalan instrumen dalam pengumpulan data. Jadi validitas data lebih menekankan pada alat ukur atau pengamatan. Keabsahan data diperlukan teknik pemeriksaan data. Teknik yang digunakan untuk menetapkan keabsahan data dalam penelitian di lapangan salah satunya adalah dengan teknik triangulasi. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik pemeriksaan keabsahan data triangulasi dengan sumber dan triangulasi dengan metode. Menurut Patton (dalam Lexy J. Moleong, 2012:330) triangulasi dengan sumber “berarti membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh

melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif". Sedangkan triangulasi dengan metode menurut Patton (dalam Lexy J. Moleong, 2012:330) terdapat dua strategi, yaitu (1) pengecekan derajat kepercayaan penemuan hasil penelitian beberapa teknik pengumpulan data dan (2) pengecekan derajat kepercayaan beberapa sumber data dengan metode yang sama. Dengan teknik triangulasi dengan sumber, peneliti membandingkan hasil wawancara yang diperoleh dari masing-masing sumber atau informan penelitian sebagai pembanding untuk mengecek kebenaran informasi yang didapatkan. Selain itu peneliti juga melakukan pengecekan derajat kepercayaan melalui teknik triangulasi dengan metode, yaitu dengan melakukan pengecekan hasil penelitian dengan teknik pengumpulan data yang berbeda yakni wawancara, observasi, dan dokumentasi sehingga derajat kepercayaan data dapat valid.

H. Analisis Data

Menurut Miles, Huberman dan Saldana (2014:10) menyebutkan bahwa analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu.

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif, yaitu metode yang menggunakan sudut pandang peneliti sebagai alat analisis utama. Analisis data merupakan upaya mencari dan menata secara sistematis catatan hasil observasi, wawancara dan lainnya untuk

meningkatkan pemahaman peneliti tentang kasus yang diteliti dan menyajikannya sebagai temuan bagi orang lain. Adapun untuk meningkatkan pemahaman tersebut analisis perlu dilanjutkan dengan berupaya mencari makna dari berbagai aspek yang ditemui dengan mengkaji pendapat, pemikiran, persepsi dan interpretasi dari pihak-pihak yang dianggap kompeten terhadap masalah penelitian. Analisis data dilakukan secara induktif, dan penularannya didasarkan pada data yang cenderung bersifat verbal.

Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama di lapangan, dan setelah selesai di lapangan. Analisis telah mulai sejak merumuskan dan menjelaskan masalah, sebelum terjun ke lapangan, dan berlangsung terus sampai penulisan hasil penelitian. Langkah yang dilakukan sebelum di lapangan ialah analisis dilakukan terhadap data hasil pendahuluan, atau data primer, yang akan digunakan untuk menentukan fokus penelitian. Namun demikian, fokus penelitian ini masih bersifat sementara, dan akan berkembang setelah peneliti masuk dan selama di lapangan. Analisis data yang digunakan selanjutnya ialah analisis selama di lapangan.

Menurut Miles, Huberman dan Saldana (2014:31-33) di dalam analisis data kualitatif terdapat tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan. Aktivitas dalam analisis data yaitu : *Data Condensation*, *Data Display*, dan *Conclusion Drawing/Verifications*.

a. Kondensasi Data (*Data Condensation*)

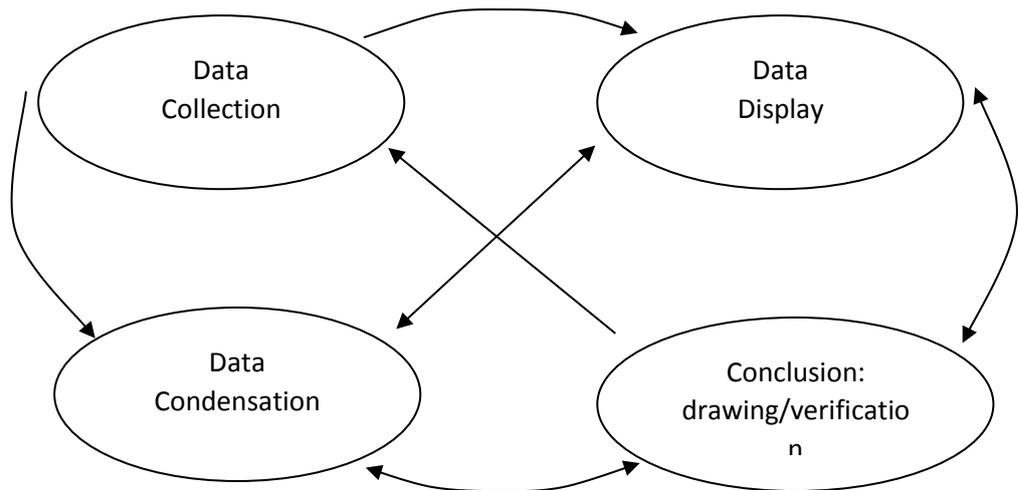
Kondensasi data merujuk pada proses memilih, menyederhanakan, mengabstrakkan, dan atau mentransformasikan data yang mendekati keseluruhan bagian dari catatan-catatan lapangan secara tertulis, transkrip wawancara, dokumen-dokumen, dan materi-materi empiris lainnya.

b. Penyajian *Data (Data Display)*

Penyajian data adalah sebuah pengorganisasian, penyatuan dari informasi yang memungkinkan penyimpulan dan aksi. Penyajian data membantu dalam memahami apa yang terjadi dan untuk melakukan sesuatu, termasuk analisis yang lebih mendalam atau mengambil aksi berdasarkan pemahaman.

c. Penarikan Kesimpulan (*Conclusions Drawing*)

Kegiatan analisis ketiga yang penting adalah menarik kesimpulan dan verifikasi. Dari permulaan pengumpulan data, seorang penganalisis kualitatif mulai mencari arti benda-benda, mencatat keteraturan penjelasan, konfigurasi-konfigurasi yang mungkin, alur sebab-akibat, dan proposisi. Kesimpulan-kesimpulan “final” mungkin tidak muncul sampai pengumpulan data berakhir, tergantung pada besarnya kumpulan-kumpulan catatan lapangan, pengkodeannya, penyimpanan, dan metode pencarian ulang yang digunakan, kecakapan peneliti, dan tuntutan-tuntutan pemberi dana. Dibawah ini adalah gambar dari model analisis data dari Miles, Huberman dan Saldana:



Gambar 5: Model Miles, Huberman dan Saldana

Sumber: Miles, Huberman dan Saldana (2014:31-33)