

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan Metode deskriptif yang bertujuan untuk menjelaskan suatu kondisi sosial tertentu. Metode deskriptif yaitu metode yang memaparkan kembali data-data yang sudah ada untuk dianalisis dan mendapatkan hasil. Secara harfiah metode penelitian deskriptif untuk membuat gambaran mengenai situasi atau kejadian, sehingga berkehendak mengadakan akumulasi data. Morissan, (dalam nova, (2016: 55).

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif. Metode penelitian kualitatif dilihat dari segi lokasi perolehan data meliputi dua bagian pertama data yang diperoleh dengan penelitian yang berbasiskan *field* (lapangan), misalnya melalui wawancara mendalam diskusi kelompok fokus atau *focus group discussion* (FGD) dan data yang diperoleh dengan penelitian berbasiskan text seperti teks-teks di majalah, surat kabar, log di internet. Alimran, (2014: 107)

B. Subjek Dan Objek Penelitian

1. Subjek Penelitian

Bagian kata yang menandai apa yang dibicarakan oleh pembicara, unsur yang mewakili seseorang yang melakukan perbuatan atau aktivitas tertentu. Subjek penelitian yang penulis lakukan adalah 5 (lima) pegawai pelayanan

administrasi terpadu. Peneliti memilih 5 (lima) orang pegawai ini mewakili salah satu kriteria dalam penelitian ini ialah latar belakang yang berbeda-beda. Melaksanakan tugas kedinasan yang telah ditetapkan dan diatur oleh norma-norma yang berlaku di kantor camat tersebut, serta pengalaman yang dimiliki oleh pegawai dalam bertugas di bagian pelayanan administrasi terpadu. Dalam penelitian ini semua subjek yang akan diteliti berada di suatu ruangan yang sama dan tempat yang sama.

2. Objek Penelitian

Unsur kalimat yang dikenai perbuatan atau tindakan oleh subjek, yang mengenai keadaan yang sebenarnya tanpa dipengaruhi pendapat atau pandangan pribadi. Sedangkan objek dari penelitian ini adalah peranan komunikasi antar pegawai dibagian pelayanan administrasi terpadu dalam meningkatkan kualitas pelayanan kantor camat bukitraya pekanbaru.

C. Lokasi Dan Waktu Penelitian

Adapun lokasi atau tempat dan seluruh rangkaian saat ketika proses, pembuatan, atau keadaan berada atau berlangsungnya penelitian. Penelitian yang akan dilakukan di kota pekanbaru yaitu : di kantor camat : Jalan Kaharuddin Nasution No. 37. Simpang Tiga, Bukitraya, Kota Pekanbaru, Riau 28288. Sedangkan waktu penelitian akan dijelaskan dalam tabel sebagai berikut :

3.1. Tabel Penelitian

No	Jenis Kegiatan	2018																							
		Bulan Dan Minggu Ke																							
		Juni				Juli				Agustus				September				Oktober				November			
1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
1.	Seminar Proposal				x																				
2.	Penelitian lapangan							x																	
3.	Pengolahan data dan analisis data							x	x																
4.	Konsultasi bimbingan skripsi									x	x	x													
5.	Ujian skripsi														x										
6.	Revisi																	x	x	x					
7.	Pengesahan skripsi																				x				
8.	Pengandaan serta penyerahan skripsi																					x			

D. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh dari sumber data pertama atau tangan pertama dilapangan. Sumber data ini bisa responden atau subjek penelitian

dari hasil pengisian kuesioner, wawancara, observasi, Kyiantono, (2006: 41-42). Data primer yang diperoleh dan dicari berupa informasi, dokumen, dan lain-lainnya. Data-data ini akan diperoleh dari pegawai pelayanan administrasi terpadu yang ada di kantor camat bukitraya pekanbaru.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber kedua atau sumber sekunder. Data sekunder ini bersifat melengkapi data primer, kita dtuntut hati-hati atau menyeleksi data sekunder jangan sampai data tersebut tidak sesuai dengan tujuan riset kita atau mungkin terlalu banyak, kyiantono (2006: 42). Data sekunder penelitian ini adalah data yang diperoleh dari catatan-catatan, foto, video, dan sebagainya. Data yang dibutuhkan bukan menekankan pada jumlah tetapi pada kualitas dan kesuainan data dan informasi yang diperoleh dari subjek.

E. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan beberapa teknik pengumpulan data yaitu :

1. Wawancara

Wawancara adalah percakapan antara periset-seseorang yang berharap mendapatkan infomasi-dan informan-seseorang yang diasumsikan mempunyai informasi penting tentang suatu objek, Berger dalam Kyiantono, (2006: 100).

Wawancara merupakan metode pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh informasi langsung dari sumbernya, wawancara ini merupakan salah

satu metode pengumpulan data pada riset kualitatif, Kyiantono, (2006: 100). Dalam penelitian ini peneliti mewawancarai kasi pelayanan terpadu serta pegawai di bagian pelayanan terpadu kantor camat bukitraya pekanbaru.

2. Pengamatan Observasi

Observasi adalah kegiatan yang setiap saat kita lakukan. Dengan pengamatan pancaindra yang kita miliki, kita sering mengamati objek-objek yang ada di sekitar kita. Observasi disini diartikan sebagai kegiatan yang mengamati secara langsung-tanpa mediator-sesuatu objek untuk melihat dengan dekat yang dilakukan objek tersebut, Kyiantono, (2006: 110). Dalam hal penelitian ini observasi dilakukan untuk mengamati peranan komunikasi antar pegawai di bagian pelayanan administrasi terpadu dalam meningkatkan kualitas pelayanan kantor camat bukitraya pekanbaru.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah instrumen pengumpulan data yang sering digunakan dalam berbagai metode pengumpulan data. Metode observasi, kuesioner atau wawancara sering dilengkapi dengan kegiatan penelusuran dokumentasi. Tujuannya untuk mendapatkan informasi yang mendukung analisis dan interpretasi data.

Dokumen bisa berbentuk dokumen publik atau dokumen privat. Dokumen publik misalnya: berita-berita, surat kabar, transkrip acara, laporan dan sebagainya. Sedangkan dokumentasi privat misalnya: memo, perjanjian, catatan telepon, dan lain-lain, Kyiantono (2006: 120).

F. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data

Dalam memeriksa keabsahan data peneliti menggunakan metode triangulasi sumber dan triangulasi waktu. Analisis triangulasi yaitu : menganalisis jawaban subjek dengan meneliti kebenarannya dengan data empiris (sumber data yang lainnya) yang tersedia. Di sini jawaban subjek di *cross-check* dengan dokumen yang ada. Menurut Dwidjowinoto dalam Kyiantono, (2006: 72) yaitu :

1. Triangulasi Sumber

Membandingkan atau mengecek ulang derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh dari sumber yang berbeda.

2. Triangulasi Waktu

Berkaitan dengan perubahan suatu proses dan perilaku manusia, karena perilaku manusia dapat berubah setiap waktu.

Sumber data untuk menggali kebenaran informasi tertentu melalui berbagai metode dan sumber perolehan data selain melaksanakan wawancara, observasi serta dokumentasi dan sebagainya. Maasing-masing cara akan menghasilkan bukti atau data yang berbeda untuk itu mengecek ulang kebenaran tersebut. Selain itu peneliti juga bisa menggunakan informasi yang berbeda untuk mengecek kebenaran informasi tersebut. Tahap ini dilakukan jika ada data atau informasi yang diperoleh dari subjek atau informan penelitian yang di ragukan kebenarannya. Teknik yang dilakukan dengan cara menggunakan lebih dari satu orang dalam pengumpulan data dan analisis data guna untuk memperkaya atau

memperbanyak pengetahuan mengenai informasi yang digali dari subjek penelitian. Orang yang di ajak untuk menggali data penelitian ialah orang yang bebas dari konflik dan kepentingan agar tidak merugikan peneliti.

G. Teknik Analisis Data

Pada tahap analisis data peneliti “membaca” data melalui proses pengkodean data sehingga mempunyai makna. Proses pengkodean ini mencakup proses mengatus data, mengorganisasikan data ke dalam suatu pola kategori. Moleong dalam Kyiantono, (2006: 167) mendefenisikan analisis data sebagai proses mengorganisasikan dan mengurutkan data ke dalam pola, kategori, dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat di rumuskan hipotesis kerja seperti yang di sarankan oleh data. Data pada riset kualitatif tidak menggunakan uji statistik karena data kualitatif yaitu kata-kata atau kalimat-kalimat, gambar-gambar, dan bukan angka-angka.

Analisis data kualitatif digunakan bila data-data yang terkumpul dalam iset adalah data kualitatif. Data kualitatif dapat berupa kata-kata, kalimat-kalimat atau narasi, baik yang diperoleh dari wawancara mendalam maupun observasi. Tahap analisis data memegang peran penting dalam riset kualitatif, yaitu sebagai faktor utama penilaian kualitas tidaknya riset.

Artinya kemampuan periset memberi makna kepada data merupakan kunci apakah data yang diperolehnya memenuhi unsur reliabilitas dan validitas atau tidak. Riset kualitatif adalah riset yang menggunakan cara berfikir induktif, yaitu

cara berfikir yang berangkat dari hal-hal yang khusus (fakta empiris) menuju hal-hal yang umum (tataran konsep), Kyiantono (2006: 196).

Teknik analisis data yang dilakukan sepanjang proses penelitian, sejak peneliti memasuki lapangan untuk mendapatkan data sebagai bahan kajian untuk di bahas dalam penelitian ini. Terkait dengan itu, teknik yang akan dilalui adalah : Pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. Seperti yang digambarkan di bawah ini, komponen-komponen analisis data model interaktif. Data yang di peroleh dilapangan dilakukan analisis melalui tahap-tahap sebagai berikut :

1. Pengumpulan data

Data yang dikelompokkan selanjudnya disusun dalam bentuk narasi-narasi, sehingga berbentuk rangkaian informasi yang bermakna sesuai dengan masalah penelitian.

2. Reduksi data

Data di artikan sebagai poses pemilahan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan lapangan. Reduksi data berlangsung terus-menerus selama penelitian berlangsung. Hasil wawancara dilapangan akan dituangkan dalam sebuah narasi yang kemudian disederhanakan dengan memilih hal-hal yang sejenis dan dibutuhkan serta mengelompokkannya sesuai pembahasan agar lebih mudah dalam penyajiannya.

3. Penyajian data

Dari hasil penelitian akan dipaparkan berdasarkan temuan-temuan yang ada dilapanagan dengan bahasa khas informan yang disertai dengan bahasa indonesia agar mudah difahami. Melakukan interpertasi data yaitu menginterpretasikan apa yang telah diartikan oleh informan terhadap masalah yang diteliti.

4. Penarikan kesimpulan

Dalam penarikan kesimpulan dalam penelitin ini yaitu dari yang khusus ke umum atau induktif, untuk menarik kesimpulan merupakan satu kesatuan yang jalin menjalin yang pada saat sebelum, selama, dan sesudah pengumpulan data dalam bentuk yang sejajar untuk membangun wawasan umum.

Dengan demikian semua tahap-tahapan yang dilalui dalam analisis data di atas merupakan bagian yang tidak dapat dipisahkan sehingga saling berhubungan satu sama lainnya. Maka dari itu analisis ini dilakukan secara bersikembungan dari awal sampai selesainya penelitian, penelitian ini untuk mengetahui peranan komunikasi antar pegawai dibagian pelayanan administrasi terpadu dalam meningkatkan kualitas pelayanan kantor camat bukitraya pekanbaru.