

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Metode penelitian adalah suatu teknik atau cara mencari, memperoleh, mengumpulkan atau mencatat data, baik berupa data primer maupun data sekunder yang digunakan untuk keperluan menyusun suatu karya ilmiah dan kemudian menganalisa faktor-faktor yang berhubungan dengan pokok-pokok permasalahan sehingga akan terdapat suatu kebenaran data-data yang akan diperoleh.

Berdasarkan latar belakang masalah yang peneliti kemukakan sebelumnya, desain penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif, penelitian deskriptif yaitu penelitian yang memusatkan perhatian kepada masalah-masalah sebagaimana adanya saat penelitian dilaksanakan, dikatakan deskriptif karena bertujuan memperoleh pemaparan yang objektif.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan permasalahan-permasalahan efektivitas sistem informasi LAPOR! pada Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Bandung dalam menangani pengaduan dan laporan dari masyarakat mengenai permasalahan yang terjadi di sekitar. Untuk mengkaji lebih dalam mengenai efektivitas sistem informasi LAPOR! peneliti tidak hanya mengumpulkan data dari Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Bandung, tetapi peneliti akan mencari data dari beberapa masyarakat yang pernah melakukan pengaduan atau laporan melalui sistem informasi LAPOR!. Kemudian peneliti

memberikan analisa terhadap hasil penelitian berdasarkan data-data objektif di lapangan yang disusun secara sistematis.

3.2 Informan Penelitian

Informan dalam penelitian adalah orang-orang yang memberikan berbagai informasi yang diperlukan selama proses penelitian, yaitu Aparatur Diskominfo Kota Bandung dan Masyarakat Kota Bandung yang melakukan pengaduan. Teknik penentuan informan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *Purposive*.

Informan aparatur pemerintahan yaitu aparatur Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 3.1 :

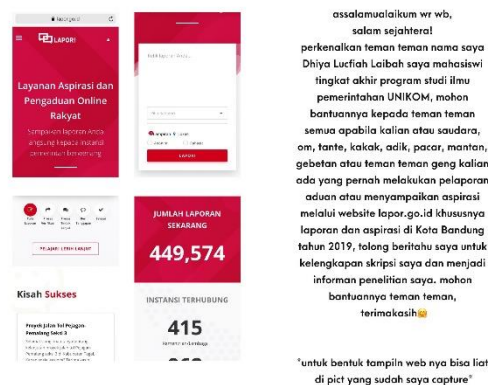
Tabel 3.1
Informan Penelitian Aparatur

No	Jabatan	Alasan Penentuan Informan	Data yang diperoleh
1	Kepala SubBagian Tata Usaha UPT Pusat Manajemen Informasi Pemerintahan	Memiliki jabatan kedua tertinggi di UPT Pusat Manajemen Informasi Pemerintahan dan dirasa paham terhadap proses pelayanan dan pelaksanaan LAPOR!	Pelaksanaan pelayanan LAPOR! sumber daya aparatur, kewenangan, kendala dilapangan, sarana prasarana, SOP, penyebaran tanggung jawab, Target dan realisasi.

2	1 Aparatur/Admin LAPOR! Diskominfo Kota Bandung	Aparatur yang memegang admin LAPOR! dan paham terhadap laporan dan pengaduan masyarakat dan aparat yang melakukan ketelitian disposisi laporan/aduan dari masyarakat	Data jumlah laporan dan aduan masyarakat serta data masyarakat yang menggunakan jasa pelayanan, sumber daya aparat, kewenangan, kendala dilapangan, fasilitas, SOP, Target dan realisasi penanganan masalah masyarakat.
---	--	--	---

Untuk informan dari masyarakat ialah masyarakat yang pernah melakukan pelaporan dan pengaduan melalui aplikasi LAPOR! dalam periode Bulan Januari – Mei tahun 2019. Untuk cara mendapatkan informan masyarakat peneliti melakukan *broadcasting* melalui media sosial, seperti pada gambar 3.1 :

Gambar 3.1
Broadcasting Informan Masyarakat



(sumber: Hasil penelitian, 2019)

Berdasarkan gambar 3.1 alasan peneliti memilih masyarakat yang pernah melakukan pelaporan karena mengetahui dan merasakan hasil dari proses pelaksanaan pelayanan LAPOR! sehingga dapat memberikan data mengenai hasil penanganan dari penyelesaian laporan tersebut.

Dari hasil *broadcasting* tersebut peneliti mendapatkan 3 orang informan masyarakat Kota Bandung yang pernah melakukan pelaporan pengaduan melalui website *lapor.go.id*.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

3.3.1 Studi Pustaka

Studi pustaka merupakan suatu teknik pengumpulan data yang penting dalam menggunakan suatu metode penelitian. Studi pustaka digunakan untuk mencari sumber data yang mendukung penelitian dan mengetahui ilmu pengetahuan yang berhubungan dengan penelitian yang peneliti ambil. Yang kemudian dibuat kesimpulan.

Studi pustaka dalam penelitian ini ialah kegiatan yang dilakukan dengan cara menelaah teori-teori dari para ahli dan membandingkan sumber kepustakaan untuk memperoleh data yang bersifat teoritis. Studi pustaka ini peneliti dapatkan dari buku, artikel, jurnal, media internet sehingga peneliti tidak melakukan duplikasi dengan mencantumkan semua sumber yang digunakan dalam penelitian.

3.3.2 Studi Lapangan

Peninjauan yang dilakukan langsung oleh peneliti di Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Bandung yang menjadi objek penelitian dengan tujuan, mencari data-data sebenarnya, data-data yang lebih banyak, lebih tepat, lebih *up to date*, disamping itu peneliti juga melakukan suatu penelitian dengan cara sebagai berikut :

a. Observasi Non Partisipan

Peneliti hanya melakukan pengamatan, menganalisis dan tidak ikut dalam kegiatan-kegiatan yang objek teliti lakukan, dan selanjutnya membuat kesimpulan tentang efektivitas layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat (LAPOR!) di Kota Bandung

b. Wawancara

Wawancara merupakan satu metode penelitian yang bertujuan untuk mendapatkan informasi langsung dari informan yang bersangkutan. Dalam melakukan wawancara ini peneliti menyiapkan daftar pertanyaan agar isu yang akan digali tidak keluar dari konteks. Wawancara dilakukan dengan pertanyaan-pertanyaan terbuka dan terstruktur.

Wawancara terbagi menjadi dua cara yang pertama wawancara langsung kepada nara sumber dengan menanyakan pertanyaan-pertanyaan langsung dengan alat bantu berupa laptop, buku catatan, pulpen dan perekam.

c. Dokumentasi

Dokumentasi disini peneliti melakukan penelusuran terhadap beberapa dokumen terkait dengan penelitian, diantaranya *standard* operasional (SOP) LAPOR!, jumlah laporan yang terperses dan belum diproses, data jumlah masyarakat yang menggunakan jasa LAPOR!, yang akan digunakan dalam analisis permasalahan.

3.4 Uji Keabsahan Data

Pengujian keabsahan data dilakukan pada tahap penyaringan data, dan apabila data yang diperoleh dirasa belum memadai maka peneliti akan melakukan observasi kembali dilapangan untuk melakukan pengumpulan dan penyaringan data data, hingga pada data yang diambil dan dipilih memiliki nilai validitas yang tinggi.

Uji keabsahan yang digunakan dalam penelitian tentang efektivitas sistem informasi layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat (LAPOR!) studi pada Diskominfo Kota Bandung, yaitu menggunakan teknik triangulasi data, yaitu menggunakan berbagai sumber data seperti hasil wawancara yang di lakukan peneliti , hasil observasi, sumber dokumentasi.

3.5 Teknik Analisis Data

Jika semua data sudah di kumpulkan dan di uji keabsahannya, maka langkah selanjutnya adalah melakukan analisis data yang di dapat dari Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Bandung.

Teknik analisa data digunakan untuk memecahkan permasalahan yang terjadi dalam sebuah penelitian. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik metode deskriptif kualitatif, yaitu analisis dimana peneliti menggunakan data yang sudah ada kemudian menyaring kembali data yang ada dan mencari hubungan yang terjadi, persamaan, dan makna yang dianggap penting dari proses pelayanan yang dilakukan pada Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Bandung terkait dengan efektivitas sistem informasi layanan

aspirasi dan pengaduan online rakyat (LAPOR!). Sehingga data yang sudah terkumpul dan di anggap benar dapat di presentasikan sesuai dengan data yang di peroleh ketika melakukan observasi dan wawancara. Kemudian data tersebut dapat di *publish* kepada masyarakat luas.

Hasil pengumpulan data yang sudah terkumpul kemudian di kelompokkan berdasarkan jenisnya. Analisis data dilakukan berdasarkan temuan data pada saat observasi. Kemudian hasil dari analisis tersebut disimpulkan. sehingga peneliti dapat menjawab rumusan masalah, menjelaskan fenomena yang terjadi dalam penelitian yang telah di lakukan oleh peneliti. Teknik analisis data yang digunakan oleh peneliti, sebagai berikut:

1. *Data Reduction* (Reduksi Data)

Tahap reduksi data dilakukan untuk memilih data yang di anggap benar dan sesuai dengan penelitian yang di ambil, menggolongkan data yang di peroleh peneliti pada saat melakukan observasi pelayanan di Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Bandung. sehingga peneliti dapat memberikan data secara benar dan berkualitas kemudian menyimpulkan masalah dalam penelitian mengenai Efektivitas Sistem Informasi Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!).

2. *Data Display* (Penyajian Data)

Data *display* atau penyajian data dilakukan peneliti dengan melihat data yang sudah ada, hasil dari observai,wawancara dan studi pustaka yang di lakukan oleh peneliti berdasarkan permasalahan mengenai Efektivitas Sistem Informasi Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) di Dinas Komunikasi

dan Informasi Kota Bandung. Tahap selanjutnya peneliti melakukan penarikan kesimpulan dari data dan informasi yang telah diperoleh.

3. *Conclusion Verification* (Penarikan Kesimpulan)

Tahap selanjutnya yang peneliti lakukan adalah menarik kesimpulan dari data yang sudah terkumpul melalui observasi lapangan untuk menjawab permasalahan yang peneliti ambil mengenai kualitas pelayanan dari aparatur di Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Bandung dalam memberikan layanan yang baik kepada masyarakat. Selain itu peneliti melakukan tinjauan kembali untuk memperoleh kesimpulan dan pemahaman yang akurat.

3.6 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian di Kota Bandung dan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung yang beralamat di Jl. Wastukencana No. 2 Bandung 420171 Jawa Barat. Tlp. 022-4222398, Website: diskominfo.bandung.go.id

Waktu penelitian ini terdiri dari beberapa tahapan sesuai dengan yang telah ditentukan oleh Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Komputer Indonesia. Waktu penelitian telah peneliti buat dalam bentuk tabel sebagai berikut:

Tabel 3.2
Waktu Penelitian

WAKTU KEGIATAN	2019					
	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Agsts
Observasi Lokasi Penelitian						
Pengajuan Judul UP						
Pengumpulan Data						
Penelitian Materi						
Seminar UP						
Penelitian						
Penelitian Skripsi						
Sidang Skripsi						

