

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini tergolong kedalam jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Metode penelitian kualitatif adalah penelitian yang digunakan untuk meneliti kondisi benda-benda alam, dimana peneliti adalah instrumen kuncinya Sugiyono, (2005).

Menurut Bogdan dan Taylor Moleong, (2012) Penelitian kualitatif merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Selanjutnya menurut Saryono (2010) Penelitian kualitatif adalah penelitian yang digunakan untuk menyelidiki, menemukan, mendeskripsikan, dan menjelaskan kualitas atau ciri-ciri pengaruh sosial yang tidak dapat dijelaskan, diukur, atau dideskripsikan melalui pendekatan kuantitatif. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang dilakukan untuk meneliti pada kondisi objek alamiah yang menghasilkan data deskriptif baik melalui kata-kata ataupun lisan, menjelaskan kualitas dari pengaruh sosial yang tidak dapat dilakukan dengan pendekatan kuantitatif.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (*independent*) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan satu variabel dengan variabel lain. Menurut Sugiyono (2014) Variabel penelitian adalah atribut atau ciri atau nilai orang, objek atau aktivitas yang mempunyai variasi tertentu yang ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Dengan menetapkan variabel maka penulis akan mendapatkan informasi mengenai suatu hal yang telah dipelajari, kemudian dilakukan penarikan kesimpulan dari informasi-informasi tersebut. Sehingga didapat hasil dari pengukuran baik itu berupa bentuk kualitas, kuantitas, mutu, dan standar dari instansi tersebut.

Penelitian ini dipilih karena hanya bermaksud menyajikan sejumlah data secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta dan pemaknaan fenomena yang ada dilapangan. Penelitian ini menggunakan fakta serta memperoleh data dan informasi langsung dari wawancara peneliti kepada Paur Humas Polresta surakarta terkait Peran Humas Dalam Mendukung Fungsi Pelayanan di Polresta Surakarta, selain itu peneliti juga akan melakukan penelitian terhadap standar pelayanan di Polresta Surakarta, ketika peran dari humas tersebut telah dijalankan. kemudian ditarik kesimpulannya untuk melihat bagaimana Kontribusi Humas Dalam Fungsi Pelayanan di Polresta Surakarta tersebut.

3.2 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang di ambil adalah di Polresta Surakarta Jl.Adi Sucipto No. 02, Manahan, Kec. Banjarsari Kota Surakarta, Jawa Tengah 57139.

3.3 Sumber Data dan Data

Sumber Data

Sumber data adalah subjek dari mana diperoleh data yang solid Arikunto (1998). Sedangkan menurut (Sugiyono, 2009) sumber data adalah segala sesuatu yang dapat memberikan informasi tentang data. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sumber data dari wawancara Paur Humas Polresta Surakarta dan pengguna Layanan.

3.3.1 Data Primer

Data primer merupakan sumber data yang secara langsung memberikan data kepada pengumpul data Sugiyono, (2016). Sedangkan menurut Hasan, (2002) Data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung di lapangan oleh orang yang melakukan penelitian atau pihak yang berkepentingan. Dengan demikian data primer adalah data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data kepada orang yang bersangkutan yang dikumpulkan langsung dilapangan. Data primer yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah data wawancara yakni data dari

hasil wawancara secara langsung peneliti dengan Paur Humas Polresta Surakarta.

3.3.2 Data Sekunder

Data sekunder merupakan sumber data yang tidak secara langsung memberikan data kepada pengumpul data Sugiyono, (2008). Sedangkan menurut Moleong, (2007) data sekunder merupakan sumber data yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara. Penulis juga melakukan wawancara kepada pengguna pelayanan atau masyarakat pengguna layanan.

Jadi dapat disimpulkan bahwa data sekunder adalah data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, data diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara. Data sekunder dalam penelitian ini adalah *screenshot* dari media sosial yaitu dari hasil *screenshot* akun *Instagram* Polresta Surakarta dan referensi lainnya.

3.4 Teknik Sampling

Sugiyono (2013) Teknik pengambilan sampel merupakan teknik pengambilan sampel, untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian, terdapat teknik sampling yang digunakan. Menurut Sugiyono (2011) terdapat berbagai teknik sampling yang digunakan yaitu:

3.4.1. Probability Sampling

Probability sampling adalah salah satu teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Teknik yang termasuk kedalam kelompok ini antara lain: *simple random sampling*, *disproportionate stratified random sampling*, dan *area (cluster) sampling*.

3.4.2. Non Probability Sampling

Non Probability Sampling adalah salah satu teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Teknik yang termasuk kedalam kelompok ini antara lain: *sampling*

sistematis, sampling kuota, sampling aksidental, *purposive sampling*, sampling jenuh, dan *snowball sampling*.

Adapun teknik sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Non Probability sampling* dengan teknik *Purposive sampling*. Menurut Arikunto (2006) *Purposive sampling* merupakan teknik pengambilan sampel yang tidak berdasarkan random, regional atau strata, tetapi berdasarkan pertimbangan yang menitikberatkan pada tujuan tertentu. Adapun alasan memilih menggunakan teknik *purposive sampling* adalah karena tidak semua sampel memiliki kriteria-kriteria yang sesuai dengan apa yang penulis tentukan.

Adapun kriteria-kriteria pada pihak internal yaitu pada Humas Polresta Surakarta yang ditentukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Paur Humas Polresta Surakarta.
- 2) Usia minimal 22 tahun.
- 3) Lama bekerja minimal 3 tahun.

Selanjutnya pada kriteria-kriteria diluar Humas Polresta Surakarta yang ditentukan dalam penelitian ini adalah:

1. Pengguna Pelayanan
2. Masyarakat umum yang tinggal di Surakarta

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan beberapa teknik. Adapun teknik-teknik yang digunakan adalah sebagai berikut :

3.5.1 Wawancara

Wawancara merupakan proses mendapatkan informasi untuk kepentingan penelitian dengan cara tanya jawab langsung antara penanya atau pewawancara dengan penjawab atau responden dengan menggunakan pedoman wawancara Nazir, (1988). Sedangkan menurut Bugin, (2007) Wawancara merupakan salah satu metode pengumpulan data penelitian dimana proses percakapan terjadi untuk mengkonstruksi orang, kejadian, kegiatan, organisasi, motivasi,

perasaan, dll, yang dilakukan dengan dua pihak yaitu pewawancara dengan narasumber.

Dengan demikian wawancara ialah suatu proses metode pengumpulan data untuk memperoleh keterangan yang dilakukan antara pewawancara dengan orang yang diwawancarai dengan menggunakan panduan wawancara.

Penentuan narasumber pada penelitian ini adalah dengan teknik *Purposive Sampling*, karena secara sengaja dipilih kriteria yang sesuai dengan topik yang diminati peneliti berdasarkan tujuan penelitian. Adapun yang menjadi narasumber wawancara dalam penelitian ini yakni Paur Humas Polresta surakarta dan masyarakat Surakarta pengguna pelayanan.

3.5.2 Observasi

Menurut Arikunto (2006) Observasi adalah pengumpulan data atau informasi yang harus dilakukan dengan melakukan upaya observasi langsung ke tempat yang akan diteliti. Sedangkan menurut Moleong (2006) Observasi adalah teknik pengumpulan data melalui observasi langsung di lapangan atau lokasi.

Dengan demikian observasi merupakan kegiatan pengamatan secara langsung dilokasi atau tempat yang diselidiki. Observasi yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu mengadakan pengamatan di Polresta Surakarta yaitu pada Subbang Humas Polresta Surakarta. Pengamatan juga dilakukan pada masyarakat penggunaan pelayanan publik di Polresta Surakarta.

3.5.3 Dokumentasi

Dokumentasi adalah catatan kejadian masa lalu Sugiyono, (2017). Menurut Arikunto, (2006) dokumentasi adalah mencari dan mengumpulkan data tentang hal-hal yang berupa catatan, transkrip, buku, koran, majalah, novel, rapor, agenda dan sebagainya.

Dokumentasi adalah metode pengumpulan data berupa catatan dari suatu kejadian yg sudah terjadi baik berupa majalah, surat kabar, agenda dan sebagainya.

3.6 Validitas Data

Untuk menguji kevalidan atau keabsahan data yang ada. Peneliti menggunakan penelitian triangulasi yaitu suatu teknik memeriksa keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain. Selain itu, data luar digunakan untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data tersebut Moleong, (2012).

Dalam penelitian ini teknik kesabsahan data yang digunakan adalah triangulasi. Teknik triangulasi yang digunakan adalah teknik triangulasi sumber dan metode. Teknik triangulasi sumber yakni dengan melakukan perbandingan sumber data dari sumber lain, maka dari itu peneliti melakukan perbandingan sumber data dengan melakukan *cross check* antara data wawancara Paur Humas Polresta Surakarta dengan hasil *screenshot* di akun media sosial resmi *instagram* Polresta Surakarta. Adapun triangulasi metode yaitu membandingkan temuan data yang diperoleh menggunakan metode wawancara, observasi, dan referensi tentang standar pelayanan

3.7 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data ini bertujuan untuk mensesederhanakan data kedalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan dicerna. Setelah data terkumpul selanjutnya akan dilakukan analisis data laporan yang telah disusun secara sistematis. Terdapat tiga langkah yakni:

3.7.1 Reduksi Data

Suatu proses pemfokusan, penyederhanaan, dan abstraksi data kasar yang ada dilapangan. Proses ini dilakukan secara terus menerus sampai laporan ini berakhir. Dalam tahapan ini hasil wawancara dengan paur Humas Polresta Surakarta direduksi berdasarkan teori peran yang ada pada kajian teori. Selanjutnya hasil *screenshot* media

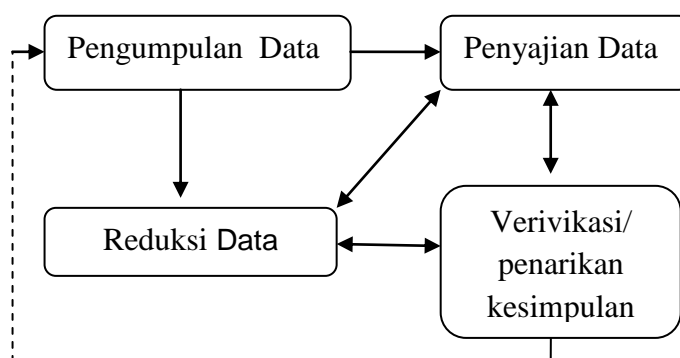
sosial resmi *Instagram* Polresta Surakarta juga dilakukan perekduasian berdasarkan teori peran seperti pada tahap sebelumnya.

3.7.2 Penyajian Data

Data yang telah melewati tahap reduksi data selanjutnya ditampilkan sebagai info yang tersusun guna penarikan kesimpulan. Agar data siap dianalisis, data disajikan dalam bentuk deskripsi. Data sajian dalam penelitian sama dengan data yang terkait dengan tujuan penelitian. Data sajian dalam penelitian ini adalah data wawancara dengan Paur Humas Polresta Surakarta yang sudah diklarifikasikan berdasarkan teori peran komunikasi. Selanjutnya melalui data tersebut juga dijelaskan bagaimana standar pelayanan yang ada di Polresta Surakatra dimaksudkan untuk mengetahui bagaimana kontribusi peran humas dalam mendukung fungsi pelayanan.

3.7.3 Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan dengan seluruh data yang diperoleh selama penelitian, kemudian peneliti menguji kecocokan, kekokohan, dan kebenarannya agar dapat menarik kesimpulan yang tepat dan jelas dari data–data tersebut serta terjamin keabsahannya.



Bagan 2. Model Analisis Data Interaktif Miles Dan Huberman