

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjabarkan kerangka pelaksanaan penelitian ini dalam rangka menggali jawaban atas permasalahan penelitian yang telah diformulasikan pada Bab I, yang meliputi (1) struktur generik pesan pengaduan masyarakat dalam situs *LAPOR!* pada tahun 2015 umumnya dikonstruksi, (2) ciri kebahasaan pesan pengaduan masyarakat dalam situs tersebut, yang umumnya disertakan untuk membuat genre pengaduan bermakna, dan (3) ketercapaian fungsi sosial dari pesan pengaduan dalam situs tersebut dilihat dari struktur generik dan ciri kebahasaan yang digunakan. Kerangka pelaksanaan penelitian ini meliputi desain penelitian (Bagian 3.1), sumber data (Bagian 3.2), prosedur pengumpulan data (Bagian 3.3), dan prosedur analisis data (Bagian 3.4).

3.1 Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif-deskriptif untuk menggambarkan penggunaan bahasa pada genre pengaduan berbentuk tulisan dilihat dari struktur generik dan ciri kebahasaan yang digunakan oleh pengguna situs *LAPOR!*. Di samping itu, pengaduan merupakan salah satu contoh aktifitas sosial yang melibatkan bahasa, yang mengindikasikan adanya interaksi antara pengirim pesan dan penerima pesan. Oleh karena itu, pemilihan metode kualitatif dianggap sesuai untuk digunakan pada penelitian ini, karena penelitian kualitatif memiliki fungsi untuk mendeskripsikan dan menganalisis fenomena, peristiwa, sikap, persepsi, dan aktifitas sosial (Sukmadinata, 2012:60). Sejalan dengan Koentjaraningrat (1977) yang memaparkan tujuan dari penelitian kualitatif yakni untuk “*menggambarkan secara tepat sifat-sifat suatu individu, keadaan, gejala atau kelompok tertentu, atau untuk menentukan frekuensi atau penyebaran suatu gejala dan gejala lain dalam masyarakat*”.

Selain itu, kenaturalan data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan salah satu alasan pemilihan metode kualitatif, karena sifat data yang alami merupakan ciri khas penelitian kualitatif. Sejalan dengan pendapat Denzin

dan Lincoln (dalam Malik & Hamied, 2016:172) bahwa “*qualitative researchers study things in the natural setting attempting to make sense of, or interpret, phenomena in terms of the meanings people bring to them*”. Selaras dengan Mariani (dalam Creswell, 1994:57) yang menyatakan bahwa penelitian kualitatif mengkaji objek berupa pengalaman yang berada dalam latar yang alami. Paradigma tersebut sesuai dengan data dalam penelitian ini yakni berupa data yang natural tanpa ada manipulasi, karena data yang digunakan berupa penggunaan bahasa yang alami atau apa adanya. Muhammad (2011:31) menegaskan bahwa pemilihan metode kualitatif dianggap sesuai untuk objek penelitian berupa bahasa karena peristiwa komunikasi melibatkan tuturan yang memiliki beberapa variabel diantaranya makna, maksud, konteks, dan partisipan.

3.2 Sumber Data

Data dalam penelitian ini berupa pesan-pesan pengaduan yang termuat pada situs *LAPOR!*. Data berupa teks tulis yang berisi pengaduan yang ditujukan kepada pihak yang berwenang menangani permasalahan yang dilaporkan, dalam hal ini adalah instansi pemerintah. Data ini merupakan data yang natural karena ditulis untuk tujuan komunikasi yang sesungguhnya: masyarakat menulis teks pengaduan dalam rangka menyampaikan pengaduan, bukan, misalnya, dalam rangka simulasi. Dalam penelitian ini, teks pengaduan tersebut dianggap sebagai sebuah genre. Kenaturalan data tersebut memberi keuntungan, karena penelitian genre menekankan pentingnya data yang natural, karena bertujuan untuk menggambarkan penggunaan bahasa yang aktual (Bhatia, Biber, Conrad dalam Cornut, Giroux, & Langley, 2012:26). Selain itu, Sjøvaag dan Stavelin (2012:217) menyatakan bahwa data yang didapat dari internet merupakan pengekspresian budaya, sehingga dapat dijadikan sumber data.

Alasan lain pemilihan sumber data ini adalah cakupan data kebahasaan yang cukup kaya dan representatif untuk mewakili perilaku berbahasa masyarakat Indonesia dalam menyampaikan pengaduan, karena pengaduan tersebut berasal dari seluruh wilayah Indonesia. Dilihat dari jumlah pengguna, berdasarkan data yang dilansir dalam surat kabar online *beritasatu.com* oleh Ovier pada tanggal 19 Desember 2014, sampai dengan akhir tahun 2014 terdapat 270.000 pengguna aktif

yang memanfaatkan situs *LAPOR!*. Adapun rata-rata jumlah laporan pengaduan yang ditampung dalam situs *LAPOR!* pada tahun 2012 menurut Megawati (2015) berkisar antara 900 laporan setiap bulannya. Sampai dengan tahun 2015 laporan yang masuk rata-rata berkisar antara 10.000-14.000 laporan per bulan. Selain itu, dasar pertimbangan lain pemilihan situs *LAPOR!* adalah berdasarkan informasi di portal *Open Government Indonesia* (2013) pada tahun 2013 situs ini mendapat penghargaan nominasi tiga besar dari Bubu Awards untuk kategori *Government*.

3.3 Pengumpulan Data

Teknik dokumen digunakan dalam pengumpulan data pada penelitian ini, karena sumber data dalam penelitian ini adalah teks berbentuk tulisan yang berupa pesan singkat (lihat Ratna 2012). Pesan pengaduan merupakan salah satu bentuk dokumen yang berasal dari situs internet dan diakui sebagai sumber data yang dapat diteliti (lihat Blaxter, Huges, & Thight, 2001:255). Oleh karena itu, pemilihan teknik dokumen dianggap sesuai untuk penelitian ini.

Selanjutnya, proses pemilihan teks pengaduan yang disertakan dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*, yakni pemilihan sampel yang didasarkan pada pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2011:124). Menurut Maxwell (dalam Alwasilah, 2009:147) penggunaan teknik *purposive sampling* memiliki beberapa alasan yang mencakup karena kekhasan atau kerepresentifan latar, individu, atau kegiatan; karena data yang heterogen; karena data digunakan untuk studi kasus; dan karena mencari perbandingan mengenai perbedaan latar, kejadian, atau individu.

Pada teknik *purposive sampling* peneliti dituntut untuk mengetahui sifat-sifat populasi, sehingga sampel yang dipilih dapat mewakili sifat populasi dan sesuai dengan tujuan penelitian. Oleh karena itu teknik ini disebut juga *judgement sampling*, karena peneliti harus menentukan data yang dianggap sesuai dengan tujuan penelitian (Nasution, 2009:98). Selanjutnya, Nasution (2009:99) memaparkan mengenai keuntungan dan kelemahan penggunaan teknik *sampling* ini. Keuntungannya adalah penggunaan teknik *sampling* ini relatif mudah dan murah, karena sampel diambil berdasarkan pertimbangan peneliti dari segi tujuan dan kemudahan jangkauan terhadap data. Sedangkan kelemahannya adalah

penggunaan teknik *sampling* ini tidak dapat menjamin kerepresentatifan sampel yang diambil, serta tidak dapat digunakan untuk pengolahan data secara statistik dalam pengambilan keputusan karena merupakan teknik *non-probability sampling* yang tidak memberi kesempatan kepada semua anggota populasi untuk dipilih sebagai sampel.

Dasar pertimbangan yang ditetapkan adalah topik dan waktu, yakni topik lingkungan yang diadakan pada tahun 2015. Pemilihan topik ini didasarkan pada alasan heterogenitas data, karena pesan pengaduan dalam situs *LAPOR!* terdiri atas 12 macam topik. Dipilihnya topik lingkungan karena pada tahun tersebut di Indonesia banyak bermunculan isu tentang lingkungan, salah satunya tentang kabut asap di Riau. Selanjutnya, situs *LAPOR!* pada dasarnya berfungsi sebagai media penyampaian pengaduan dan aspirasi masyarakat, maka data yang dihimpun merupakan pesan pengaduan yang mencakup pengaduan dan penyampaian aspirasi. Pemilihan kedua konten pesan tersebut ditujukan untuk mencari keutuhan informasi, karena data yang diambil cukup mewakili sifat populasi. Sesuai dengan pernyataan Arikunto (2010:183), salah satu syarat pemilihan teknik *purposive sampling* adalah pengambilan sampel harus memenuhi ciri-ciri populasi. Pemilihan tahun 2015 dilatarbelakangi oleh penetapan Permen terkait Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No.3 tahun 2015 yang mengatur *road map* pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) pada tanggal 8 Januari 2015. Pengembangan tersebut dilakukan dalam 3 tahap, mulai dari tahap 1 pada tahun 2015 hingga tahap 3 pada tahun 2017. Tahun 2015 merupakan tahun pertama diberlakukannya peraturan perundangan tersebut.

Dalam pengumpulan data, seluruh pesan pengaduan dengan topik lingkungan yang muncul pada situs *LAPOR!* pada tahun 2015 diidentifikasi. Selanjutnya pesan pengaduan tersebut dikategorikan berdasarkan konten pesan pengaduan, apakah kontennya termasuk pengaduan atau penyampaian aspirasi. Kemudian dilakukan pemilihan sampel berupa 40 pesan pengaduan yang mengandung kedua jenis konten tersebut. Pemilihan kedua jenis pesan pengaduan tersebut dianggap sudah cukup mewakili sifat populasi, karena pengambilan data dilakukan dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Selain itu, sejumlah

sampel yang diambil merupakan sampel yang dianggap kaya dan dapat menjangkau informasi yang diperlukan untuk mengeksplorasi struktur generik dari pesan pengaduan. Namun, salah satu kelemahan penggunaan teknik *purposive sampling* adalah tidak adanya jaminan kerepresentatifan sampel yang dipilih, maka 40 pesan pengaduan tersebut tidak dapat dikatakan seutuhnya mewakili data tentang penggunaan bahasa pada pesan pengaduan dalam situs *LAPOR!* pada tahun 2015.

3.4 Analisis Data

Analisis data pada penelitian ini dilakukan dengan berlandaskan pada teori genre yang merupakan bagian dari teori SFL. Sejalan dengan permasalahan penelitian, analisis data berfokus pada (a) struktur generik pesan pengaduan masyarakat dalam situs *LAPOR!* pada tahun 2015, (b) ciri kebahasaan pesan pengaduan masyarakat dalam situs tersebut, dan (c) ketercapaian fungsi sosial dari pesan pengaduan pada situs tersebut dilihat dari *generic structure* dan ciri kebahasaan yang digunakan.

Analisis data yang dilakukan untuk mengeksplorasi genre pengaduan pada teks pesan pengaduan meliputi beberapa langkah. Pada langkah pertama, pesan pengaduan yang dipilih sebagai sampel diidentifikasi tahap dan fungsinya dengan menggunakan analisis *functional labelling*. Tujuan dilakukannya analisis *functional labelling* adalah untuk mengidentifikasi tahap yang muncul pada genre pengaduan yang tercermin pada pesan pengaduan dalam situs *LAPOR!*. Analisis ini berdasarkan pada pandangan Martin dan Rose (2007:8) bahwa genre merupakan penggunaan bahasa yang memiliki maksud atau tujuan, yang diwujudkan melalui tahapan-tahapan. Terdapat dua klaim pada pengkajian genre dengan menggunakan pendekatan SFL, yaitu bahwa setiap genre memiliki struktur generik yang berbeda dan setiap tahap memiliki fitur kebahasaan atau *lexicogramar* yang berbeda (Eggins, 2004:66).

Pada pandangan SFL, genre merupakan konteks budaya yang memberi pengaruh pada teks dalam beberapa hal meliputi fungsi sosial, struktur generik, dan pemilihan unit linguistik yang digunakan (Gerot & Wignell, 1995:17; Bache, 2010:2563). Berdasarkan konsep tersebut, beberapa teks yang terdapat pada budaya yang berlainan dapat dikatakan sebagai genre yang sama jika memiliki

fungsi sosial yang identik (Miller dalam Forman & Rymer, 1999:106). Dengan demikian, meskipun dikategorikan sebagai genre yang sama, teks-teks tersebut dapat memiliki struktur generik dan fitur kebahasaan yang berbeda. Perbedaan tersebut dapat dipicu oleh perbedaan konteks budaya.

Pada Bagian 2.5 dipaparkan beberapa penelitian yang mengeksplorasi berbagai genre. Salah satunya adalah genre pengaduan yang sejenis dengan genre pengaduan yang dikaji dalam penelitian ini, namun memiliki perbedaan dalam konteks budaya. Genre tersebut berupa genre pengaduan yang bersifat langsung dalam bentuk tulis (Al-Momani, 2014). Meskipun dikategorikan sebagai genre yang sejenis, pada realisasinya genre tersebut berpotensi memiliki perbedaan dalam struktur generik dan fitur kebahasaan. Perbedaan tersebut dapat disebabkan oleh perbedaan konteks budaya. Oleh karena itu, tahap-tahap yang muncul pada genre tersebut tidak dapat sepenuhnya dijadikan acuan untuk melihat tahap yang terdapat pada pesan pengaduan dalam situs *LAPOR!*.

Berdasarkan pengamatan literatur, belum ditemukan pembahasan ataupun penelitian yang mengeksplorasi genre pengaduan yang bersifat langsung dalam konteks budaya Indonesia. Oleh karena itu, pelabelan tahap yang muncul pada teks pesan pengaduan dalam situs *LAPOR!* dan penentuan fungsi dari tahap-tahap tersebut dilakukan sesuai dengan data yang muncul. Terkait analisis *functional labeling*, Eggins (2004:61) menyarankan pelabelan tahap berdasarkan pada tujuan dari tahap tersebut. Tujuan tersebut dapat diidentifikasi dengan cara mengajukan pertanyaan ‘*apa yang dilakukan pada (awal, tengah, akhir) teks?*’.

Di bawah ini adalah contoh pesan pengaduan yang dianalisis dengan menggunakan *functional labelling*. Setiap tahap yang teridentifikasi memiliki tujuan spesifik yang dapat mendukung ketercapaian fungsi sosial genre tersebut. Tahap-tahap yang muncul pada contoh ini disajikan pada Tabel 3.1.

Pesan pengaduan #11

Yth. Badan Lingkungan Hidup Kab. Bojonegoro,
assalamualaikum bapak bupati bojonegoro.

Limbah penggilingan padi milik tamsir desa semen kidul rt5 rw1 semakin parah. Sudah ada korban sesak napas,gatal, akibat,debu sekam. //terlalu dekat pemukiman. Mohon ditindak betul betul.harus bagaimana lagi saya harus melapor. matur kasuwun.Mohon ditindaklanjuti, terima kasih

Tabel 3.1 Tahap yang muncul pada pesan pengaduan #11

Isi Pesan Pengaduan	Tahap
[11 _i]Yth. Badan Lingkungan Hidup Kab. Bojonegoro, [11 _{ii}]assalamualaikum bapak bupati bojonegoro. [11 _{iii}]Limbah penggilingan padi milik tamsir desa semen kidul rt5 rw1 semakin parah. [11 _{iv}]Sudah ada korban sesak napas,gatal, akibat,debu sekam. //terlalu dekat pemukiman. [11 _v]Mohon ditindak betul betul. harus bagaimana lagi saya harus melapor. [11 _{vi}]matur kasuwun. [11 _{vii}]Mohon ditindaklanjuti, [11 _{viii}]terima kasih	[11 _i] Alamat Pengaduan [11 _{ii}] Pembuka Pengaduan [11 _{iii}] Orientasi Isu [11 _{iv}] Bukti Pemicu [11 _v] Permintaan [11 _{vi}] Terima Kasih [11 _{vii}] Permintaan [11 _{viii}] Terima Kasih

Pada Tabel 3.1 terdapat informasi mengenai tahap-tahap yang muncul pada pesan pengaduan #11. Terdapat 6 tahap berbeda yang mengkonstruksi pesan pengaduan tersebut. Tahap-tahap tersebut memiliki fungsi spesifik untuk mewujudkan ketercapaian fungsi sosial. Adapun tahap-tahap tersebut beserta fungsinya meliputi tahap *Alamat Pengaduan (APd)*, yang berfungsi untuk mengidentifikasi penerima pengaduan; tahap *Pembuka Pengaduan (PP)*, yang berfungsi untuk memberikan salam; tahap *Orientasi Isu (OI)*, yang berfungsi untuk memaparkan informasi seputar latar belakang isu yang diadakan berupa kondisi, waktu, lokasi, dan pelaku yang berkaitan dengan isu; tahap *Bukti Pemicu (BP)*, yang berfungsi untuk memaparkan kesaksian pengadu, memberikan bukti pendukung, dan/atau mendeskripsikan situasi; tahap *Permintaan (P)*, yang berfungsi untuk meminta respons baik berupa tindakan atau informasi dari penerima pengaduan; dan tahap *Terima Kasih (TK)*, yang berfungsi untuk mengungkapkan rasa terimakasih.

Pada langkah kedua, setelah mengidentifikasi tahap yang muncul beserta fungsinya, selanjutnya dilakukan pentabulasian frekuensi kemunculan tahap. Langkah ini ditujukan untuk melihat jenis tahap yang wajib muncul dan tak wajib muncul. Pengidentifikasian tahap wajib berguna untuk menentukan fungsi sosial dari suatu genre. Sesuai dengan Halliday dan Hasan (dalam Ansary & Babaii, 2006:276) mengenai peran tahap wajib sebagai pembeda genre, *'the obligatory elements define the genre to which a text belongs'*.

Langkah ketiga berupa pengamatan terhadap urutan tahap yang muncul untuk memetakan struktur generik yang bersifat aktual. Struktur generik yang

bersifat aktual merupakan variasi struktur generik yang bersifat potensial pada suatu genre (*GSP*); sedangkan *GSP* merupakan kesimpulan rangkaian struktur generik dari suatu genre, yang mencantumkan seluruh tahap (Ansary & Babaii, 2006:276-277).

Langkah keempat adalah memetakan struktur generik yang bersifat potensial (*GSP*). Pemetaan *GSP* tersebut dilakukan dengan cara melihat struktur generik yang bersifat aktual dengan menggunakan notasi yang diajukan Eggins (200:64) pada Tabel 3.2.

Tabel 3.2 Simbol pada struktur generik

Simbol	Makna
$X \wedge Y$	Tahap X mendahului Y, kedua tahap ini merupakan urutan yang pasti
*Y	Tahap Y merupakan tahap yang menempati posisi acak (tidak menempati posisi tetap)
(X)	Tahap X merupakan tahap yang tak wajib muncul
< X >	Tahap X merupakan tahap yang memiliki sifat kemunculan berulang
<{X \wedge Y}>	Tahap X dan Y merupakan tahap yang memiliki sifat kemunculan berulang dalam urutan yang pasti

Analisis genre belum dikatakan akurat apabila tidak disertai analisis realisasi kebahasaan dari setiap tahap yang muncul. Oleh karena itu, langkah kelima adalah mengidentifikasi ciri kebahasaan yang dominan dari setiap tahap yang ada pada pesan pengaduan. Berdasarkan konsep SFL, suatu maksud atau tujuan diekspresikan dengan menggunakan pemilihan fitur linguistik. Perbedaan realisasi fitur kebahasaan pada tahap dipicu oleh perbedaan fungsi yang dimiliki oleh masing-masing tahap (Eggins, 2004:65-66).

Langkah terakhir adalah penginterpretasian tingkat ketercapaian fungsi sosial pesan pengaduan dilihat dari struktur generik dan ciri kebahasaan yang digunakan oleh pengguna situs *LAPOR!*. Penginterpretasian ketercapaian fungsi sosial ini dilakukan dengan cara melihat respons terhadap pesan pengaduan. Namun, tujuan utama menganalisis respons adalah hanya untuk melihat apakah pengaduan ini dianggap sebagai aktifitas pengaduan atau bukan. Adapun struktur rincian responnya tidak dianalisis dalam penelitian ini. Penggunaan respons sebagai penentu ketercapaian fungsi sosial didasarkan pada anggapan bahwa

fungsi sosial dari suatu genre dikatakan tercapai apabila dipahami sesuai dengan maksud yang hendak disampaikan oleh penulis/penutur (Eggins, 2004:55).