

BAB III

METODE PENELITIAN

Pada bab III ini akan diuraikan metode penelitian yang digunakan untuk membahas tentang masalah penelitian. Adapun cakupan dalam bab ini yaitu desain penelitian, subjek dan lokasi penelitian, prosedur penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, dan validitas data.

3.1 Desain Penelitian

3.1.1 Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif, karena peneliti ingin menjelaskan peristiwa alamiah yang dialami subjek penelitian. Peristiwa alamiah yang dimaksud adalah menjelaskan dan menerangkan bagaimana peningkatan partisipasi warga negara dalam pelayanan publik melalui pemanfaatan laman layanan aspirasi dan pengaduan *online* rakyat (LAPOR!). Creswell (2010, hlm. 4) mengemukakan bahwa “penelitian kualitatif adalah metode-metode untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang oleh sejumlah individu atau kelompok orang dianggap berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan.” Menurut Bogdan dan Tylor (dalam Moleong, 2004, hlm. 4) mendefinisikan pendekatan kualitatif sebagai “Metode kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati”. Sejalan dengan itu, Sugiyono (2012) menegaskan mengenai pendekatan kualitatif, dimana penelitian untuk meneliti kondisi objek yang alamiah dan digunakan untuk mengeksplorasi masalah sosial atau kemanusiaan yang dihadapi. Pendekatan kualitatif dianggap kurang terpolah dan sering kali data hasil penelitian lebih berkenaan dengan interpretasi data yang ditemukan di lapangan, sehingga kemungkinan berubah dari teori sebelumnya adalah sangat besar.

Pendekatan ini dipilih berdasarkan dua alasan. Pertama, permasalahan yang dikaji dalam penelitian ini membutuhkan sejumlah data lapangan yang sifatnya aktual dan kontekstual. Kedua, pemilihan ini didasarkan pada keterkaitan masalah yang dikaji dengan sejumlah data primer dari subjek penelitian yang tidak dapat dipisahkan dari latar belakang alamiahnya.

3.1.2 Metode Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah penelitian yang mengkaji tentang Peningkatan Partisipasi Warga Negara dalam Pelayanan Publik melalui Pemanfaatan Laman Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat (LAPOR!) di Kota Bandung dengan menggunakan pendekatan kualitatif yang memiliki sifat terbuka dan mendalam, penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif karena dirasa tepat untuk penelitian ini. Penelitian menggunakan metode deskriptif diharapkan mampu mendeskripsikan fenomena-fenomena dan fakta-fakta pada saat peneliti melakukan penelitian tentang Peningkatan Partisipasi Warga Negara dalam Pelayanan Publik melalui Pemanfaatan Laman Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat (LAPOR!) di Kota Bandung tersebut. Metode deskriptif, yaitu metode penelitian untuk membuat gambaran mengenai situasi atau kejadian, fenomena-fenomena yang sedang terjadi dan berhubungan dengan kondisi masa kini, dan memusatkan pada masalah aktual yang terjadi pada saat penelitian. Menurut Sukmadinata (2006) berpendapat bahwa:

Metode deskriptif adalah metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu kondisi, suatu sistem pemikiran atau suatu pada masa sekarang. Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah untuk membuat deskriptif akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang terjadi. (hlm. 72)

Berkenaan dengan tujuan metode deskriptif, Azwar (2012) mengemukakan pendapatnya mengenai tujuan metode deskriptif, yaitu:

Penelitian deskriptif bertujuan menggambarkan secara sistematis dan akurat fakta dan karakteristik mengenai populasi atau mengenai bidang tertentu. Penelitian ini berusaha menggambarkan situasi atau kejadian. Dan yang dikumpulkan semata-mata bersifat deskriptif sehingga tidak bermaksud mencari penjelasan, menguji hipotesis, membuat prediksi, maupun mempelajari implikasi". (hlm.7)

Metode deskriptif yang dikemukakan oleh Sukmadinata dan Azwar di atas memperjelas mengenai penelitian deskriptif dikaji karena terjadinya sebuah fenomena di masyarakat.

Peneliti memandang metode deskriptif dalam pendekatan kualitatif dianggap tepat karena penelitian dapat menggambarkan secara luas fakta-fakta yang ditemukan dilapangan. Melalui pendekatan kualitatif dengan metode dekriptif ini akan lebih luas dan mendalam mengembangkan fenomena di

lapangan. Sehingga peneliti mampu mendeskripsikan hasil temuannya secara mendalam dan sistematis dan memberikan hasil penelitian yang jelas mengenai Peningkatan Partisipasi Warga Negara dalam Pelayanan Publik melalui Pemanfaatan Laman Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat (LAPOR!) di Kota Bandung.

3.2 Partisipan dan Tempat Penelitian

3.2.1 Partisipan

Dalam hal ini perlu dijelaskan terlebih dahulu tentang apa yang dimaksud dengan subjek penelitian itu sendiri. Menurut Nasution (2003, hlm. 32) mengemukakan bahwa “subjek penelitian merupakan sumber yang dapat memberikan informasi bertalian dengan tujuan yang ingin di capai”.

Pengambilan subjek dalam penelitian ini dilakukan secara *purposive sampling*. Menurut Sugiyono (2009,) bahwa:

Purposive sampling adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu, misalnya orang tersebut dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan atau dia sebagai pimpinan sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi objek/situasi yang diteliti. (hlm. 53-54)

Berdasarkan hal tersebut, maka yang akan dijadikan sebagai partisipan/ subjek penelitian adalah Kepala Diskominfo, Kepala Bidang Pengelola Laman Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat (LAPOR!), Admin Laman Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat (LAPOR!), dan masyarakat pengguna Laman LAPOR!. Hal ini dilakukan sehingga ada perbandingan antara pernyataan yang satu dengan yang lain.

Tabel 3.1
Subjek Penelitian

No.	Subjek Penelitian	Jumlah
1	Kepala UPT Pusat Managemen Informasi Pemerintahan	1 Orang
3.	Admin Laman Layanan Aspirasi dan Pengaduan <i>Online</i> Rakyat (LAPOR!)	1 Orang
4.	Masyarakat Pengguna Laman Layanan Aspirasi dan Pengaduan <i>Online</i> Rakyat	10 Orang

	(LAPOR!)	
Jumlah		12 Orang

Sumber: Diolah oleh peneliti, 2018

3.2.2 Lokasi Penelitian

Menurut Nasution (2003, hlm. 43) bahwa lokasi penelitian menunjukkan pada pengertian tempat atau lokasi penelitian, yang dicirikan oleh adanya unsur-unsur seperti perilaku, tempat dan kegiatan yang dapat diobservasi dan lokasi tersebut menggambarkan lokasi situasi sosial. Adapun yang menjadi lokasi dalam penelitian ini adalah Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Bandung yang terletak di Jalan Wastukencana No.2, Babakan Ciamis, Sumur Bandung, Kota Bandung, Jawa Barat 40117. Lokasi penelitian ini karena Dinas Komunikasi dan Informasi kota Bandung ialah lembaga yang mengelola laman Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat (LAPOR!) di Kota Bandung.

3.3 Tahap Penelitian

3.3.1 Persiapan Penelitian

Dalam tahap ini peneliti melakukan persiapan mengenai hal-hal yang akan berkaitan dengan penelitian yang meliputi fokus penelitian, subjek penelitian dan objek penelitian. Setelah itu peneliti mengajukan judul dan proposal skripsi sesuai dengan masalah yang akan peneliti teliti. Kemudian apabila proposal skripsi telah disetujui oleh dosen pembimbing maka langkah selanjutnya peneliti melakukan penelitian sebagai upaya mendapatkan berbagai informasi penting berupa data yang diperoleh dari subjek penelitian dan objek penelitian.

3.2.2 Perizinan Penelitian

Perizinan penelitian bertujuan supaya peneliti dapat dengan mudah melakukan penelitian sesuai dengan prosedur yang berlaku untuk mendapatkan informasi dari subjek dan objek yang akan diteliti. Adapun perizinan tersebut dilakukan melalui langkah-langkah:

1. Mengajukan surat permohonan izin untuk mengadakan penelitian kepada ketua departemen Pendidikan Kewarganegaraan FPIPS UPI;
2. Mengajukan surat permohonan izin untuk mengadakan penelitian kepada Wakil Dekan I atas nama Dekan FPIPS UPI, supaya mendapatkan surat rekomendasi yang disampaikan kepada Rektor UPI;

3. Selanjutnya peneliti menyerahkan surat izin dari UPI kepada Direktur Direktorat Akademik UPI.

3.3.3 Pelaksanaan Penelitian

Dalam tahap ini peneliti melakukan penelitian yang merupakan tahap inti untuk mencari berbagai informasi, data-data dan fakta permasalahan yang peneliti dapat dari responden. Adapun langkah-langkah yang peneliti tempuh yaitu:

1. Menghubungi Kepala Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Bandung untuk membuat janji mengadakan wawancara mengenai Peningkatan Partisipasi Warga Negara dalam Pelayanan Publik melalui Pemanfaatan Laman Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat (LAPOR!);
2. Menghubungi Kepala Bidang Pengelola Laman Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat (LAPOR!) untuk membuat janji mengadakan wawancara mengenai Peningkatan Partisipasi Warga Negara dalam Pelayanan Publik melalui Pemanfaatan Laman Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat (LAPOR!);
3. Menghubungi Tenaga Ahli Pengelola Laman Layanan Aspirasi dan Pegaduan *Online* Rakyat (LAPOR!) untuk membuat janji mengadakan wawancara mengenai Peningkatan Partisipasi Warga Negara dalam Pelayanan Publik melalui Pemanfaatan Laman Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat (LAPOR!);
4. Menghubungi masyarakat kota Bandung yang sudah menggunakan Laman (LAPOR!) untuk membuat janji mengadakan wawancara mengenai Peningkatan Partisipasi Warga Negara dalam Pelayanan Publik melalui Pemanfaatan Laman Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat (LAPOR!);
5. Melakukan wawancara dengan narasumber, kemudian hasil wawancara tersebut ditulis dan disusun dalam bentuk catatan lengkap;
6. Data yang diperoleh dari hasil wawancara observasi kemudian dianalisis antara Peningkatan Partisipasi Warga Negara dalam Pelayanan Publik melalui Pemanfaatan Laman Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat (LAPOR!) dari delapan narasumber yang berbeda dengan didukung oleh studi dokumentasi dan studi literatur.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama penelitian adalah untuk mendapatkan data. Pengumpulan data dalam kualitatif itu sendiri menggunakan peneliti sebagai alat untuk mengungkapkan data sari sumber, seperti yang dikemukakan oleh Moleong (2010) bahwa:

Alat pengumpulan data dalam kualitatif adalah peneliti itu sendiri dalam mengungkapkan sumber data (responden) secara mendalam dan bersifat radikal, sehingga diperoleh data yang utuh tentang segala pernyataan yang disampaikan sumber data. Sedangkan yang menjadi instrumen pembantu adalah berupa pedoman wawancara, pedoman observasi, dan pedoman studi dokumentasi. (hlm.163)

Untuk memperoleh data yang akurat, maka penulis bertindak sebagai instrumen utama (*key instrument*) dengan cara terjun langsung ke lapangan dan menyatu dengan sumber data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan. Oleh karena itu, teknik pengumpulan data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

3.4.1 Wawancara

Wawancara merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan berhadapan secara langsung dengan yang diwawancarai tetapi dapat juga diberikan daftar pertanyaan dahulu untuk dijawab pada kesempatan lain. Teknik wawancara yang digunakan dalam penelitian kualitatif adalah wawancara mendalam. Kegunaan dari teknik wawancara ialah menjangkau berbagai informasi berkenaan dengan fokus masalah yang diteliti. Memberikan kebebasan untuk berbicara tentang pendapatnya dan harapan baik mengenai dirinya maupun lingkungan yang diteliti. Moleong (2007) menjelaskan bahwa:

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan, dan terwawancara (*interview*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu. (hlm.186)

Dengan demikian wawancara merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang dilakukan secara langsung yang bertujuan untuk memenuhi sejumlah data yang langsung dilakukan oleh peneliti dan tidak bisa diwakilkan agar data yang dihasilkan bersifat akurat dan dapat dipertanggungjawabkan. Dengan

wawancara diharapkan mampu mengetahui peningkatan partisipasi warga negara dalam pelayanan publik melalui pemanfaatan laman layanan aspirasi dan pengaduan *online* rakyat (LAPOR!). Wawancara mendalam dapat dilakukan dengan dua cara: Pertama, wawancara sebagai strategi dalam mengumpulkan data, pada konteks ini catatan lapangan yang diperoleh berupa transkrip wawancara. Kedua, wawancara sebagai penunjang teknik lain dalam mengumpulkan data, seperti analisis dokumen dan studi literatur. Dalam hal ini pewawancara harus penuh perhatian terhadap apa yang diungkapkan, berusaha bertanya secara rinci kepada responden.

3.4.2 Observasi

Observasi merupakan suatu teknik yang dilakukan untuk memudahkan peneliti dalam mengumpulkan data yang diperlukan. Dalam penelitian ini observasi dilakukan untuk mengetahui bagaimana peningkatan partisipasi warga negara dalam pelayanan publik melalui pemanfaatan laman layanan aspirasi dan penaduan *online* rakyat (LAPOR!) . Dalam observasi partisipasi perlu pendekatan secara intensif kepada objek kajiannya. Dengan begitu, data yang didapatkan merepresentasikan keadaan sebenarnya sehingga data yang didapat bisa dipertanggungjawabkan. Dalam teknik penelitian yang dipilih oleh peneliti adalah dengan memanfaatkan pengamatan. Menurut Moleong (2007) adalah sebagai berikut:

Pengamatan memungkinkan pengamat untuk melihat dunia sebagaimana dilihat dari subjek penelitian, hidup saat itu, menangkap arti fenomena dari segi pengertian subjek, menangkap kehidupan budaya dari segi pandangan dan panutan para subjek pada keadaan itu. (hlm.78)

Peneliti dalam penelitian kualitatif memilih secara langsung terjun ke lapangan untuk mencari informasi melalui observasi dan wawancara. Dari pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa observasi dilakukan untuk melihat dan mengetahui secara mendalam keadaan tentang kehidupan sosial yang terjadi, dengan observasi diharapkan dapat memberikan data lebih faktual mengenai situasi dan kondisi kegiatan penelitian di lapangan. Metode observasi ini digunakan untuk memperoleh gambaran mengenai peningkatan partisipasi warga negara dalam pelayanan publik melalui pemanfaatan laman layanan aspirasi dan pengaduan *online* rakyat (LAPOR!).

3.4.3 Studi Dokumentasi

Dalam penelitian kualitatif data yang didapatkan bisa melalui wawancara secara langsung dengan masyarakat, melalui observasi, juga melalui studi dokumentasi. Teknik studi dokumentasi dilakukan karena dalam banyak hal dokumen sebagai salah satu sumber data yang dimanfaatkan untuk menguji, menafsirkan, bahkan untuk meramalkan. Banyak alasan-alasan yang dapat dipertanggungjawabkan dengan digunakan dokumen, yaitu dokumen merupakan sumber yang stabil, kaya, dan mendorong. Menurut Sugiyono (2014) mendefinisikan bahwa:

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan, misalnya catatan harian, sejarah kehidupan (*life histories*), cerita, biografi, peraturan kebijakan. (hlm.329)

Bogdan (dalam Sugiyono, 2009, hlm. 83) '*photographs provide strikingly descriptive data, are often used to understand the subjective and is productare frequently analyzed inductive*'. Pernyataan tersebut menegaskan bahwa dokumentasi berupa foto saat wawancara akan mewakili kejadian-kejadian yang ada di lapangan. Dengan adanya dokumentasi, maka data-data dapat disajikan secara nyata sehingga memudahkan pembaca atau pengguna data dalam memahami penelitian ini. Pemilihan teknik ini dilandasi pemikiran bahwa sumber-sumber tertulis dalam penelitian kelapangan, dapat diperoleh melalui ungkapan, gagasan, persepsi. Sedangkan secara tertulis berupa dokumen dapat berbentuk tulisan, gambar, atau catatan, dengan demikian peneliti mencari sumber informasi misalnya dokumentasi kegiatan foto-foto kegiatan, surat-surat dari pelaksanaan kegiatan mahasiswa dan data mahasiswa.

3.4.4 Studi Literatur

Penulis menggunakan beberapa sumber berupa buku-buku, jurnal ilmiah, artikel ilmiah, maupun sumber lainnya sebagai acuan dalam menambah pengetahuan dan menunjang penelitian sesuai dengan masalah yang dimiliki penulis. Menurut Danial dan Warsiah (2009) menjelaskan bahwa:

Studi kepustakaan adalah penelitian yang dilakukan oleh peneliti dengan mengumpulkan sejumlah buku-buku, majalah, *liflet* yang berkenaan dengan masalah dan tujuan penelitian. Penulis menggunakan sumber data

ini karena membantu dalam menafsirkan data yang ada antara lapangan dan konsep. (hlm.80)

Dengan menggunakan teknik ini peneliti berusaha mencari data berupa pengertian-pengertian yang diungkapkan oleh para ahli yang sesuai atau sejalan dengan penelitian yang dilakukan peneliti, mencari teori-teori yang dapat dijadikan kerangka pemikiran sebagai landasan penelitian. Dalam studi literatur penulis mencari konsep, teori yang berkaitan dengan masalah yang akan diteliti baik dari buku, jurnal, dan bahan bacaan yang lainnya yang sesuai dengan partisipasi, pelayanan publik maupun laman Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!). Studi literatur memberikan kemudahan bagi peneliti untuk melengkapi data-data yang diperlukan.

3.4.5 Catatan Lapangan

Catatan lapangan digunakan oleh penulis untuk mencatat hasil pengamatan. Dengan menggunakan catatan lapangan, penulis dapat mencatat hal-hal yang penulis anggap penting guna mendukung perolehan data yang dikehendaki. Catatan lapangan merupakan alat yang sangat penting dalam penelitian kualitatif. Bogdan dan Biklen (dalam Moleong, 2014, hlm. 209) mendefinisikan bahwa: “Catatan lapangan adalah catatan tertulis tentang apa yang didengar, dilihat, dialami, dan dipikirkan dalam rangka mengumpulkan data dan refleksi terhadap data dalam penulisan kualitatif”.

Dalam penelitian ini catatan lapangan sangat penting karena saat penelitian akan mencatat apa saja hal yang penting untuk dijadikan sebuah data untuk mendapatkan informasi tambahan terhadap apa yang akan peneliti teliti di lokasi penelitian.

3.5 Analisis Data

Teknik analisis data merupakan suatu langkah penting dalam sebuah penelitian karena dapat mengetahui suatu makna terhadap data yang dikumpulkan oleh peneliti. Menurut Bogdan dan Biklen (dalam Moleong, 2014) mengemukakan bahwa:

Analisis data kualitatif adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain. (hlm.284)

Dari penjelasan diatas bahwa analisis data dapat dilakukan dengan cara mengorganisasikan dan memilah – milih data, yang kemudian dipilih mana yang penting dan kemudian memutuskan apa yang dapat diceritakan. Dalam hal analisis data kualitatif, Sugiyono (2009) mendefinisikan bahwa:

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan akan dipelajari dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain. (hlm.89)

Analisis data dilakukan ketika data yang diperlukan telah terkumpul. Pada tahap ini penulis berusaha mengorganisasi data yang terdapat di Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Bandung dalam bentuk catatan lapangan dan dokumentasi. Analisis data dilakukan sebelum memasuki lapangan, sejak penelitian berlangsung dan sesudah penelitian dilakukan. Namun analisis lebih difokuskan selama proses berada dilapangan bersamaan dengan pengumpulan data-data. Sejalan dengan pendapat diatas ada beberapa cara dalam analisis data, dalam penelitian ini penulis menggunakan langkah reduksi data, penyajian data dan kesimpulan. Berikut ini diuraikan masing-masing dari langkah-langkah analisis data tersebut.

3.5.1 Reduksi Data (*Data Reduction*)

Moelong (2007) memberikan uraian tentang teknis analisis dalam reduksi data yaitu sebagai berikut:

1. Identifikasi satuan (unit). Pada mulanya diidentifikasi adanya satuan yaitu bagian terkecil yang ditemukan dalam data yang memiliki makna bila dikaitkan dengan fokus dan masalah peneliti.
2. Sesudah satuan diperoleh, langkah berikutnya adalah membuat koding. Membuat koding berarti memberikan kode pada setiap satuan, agar supaya tetap ditelusuri data / satuannya, berasal dari sumber mana. Perlu diketahui bahwa dalam pembuatan kode analisis data dengan computer cara kodingnya lain, karena disesuaikan dengan keperluan analisis komputer. (hlm.288)

Adapun menurut Sugiyono (2014) mengemukakan bahwa:

Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal- hal yang pokok, memfokuskan pada hal- hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah

penulis untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan. Reduksi data dapat dibantu dengan peralatan elektronik seperti komputer mini, dengan memberikan kode kepada aspek-aspek tertentu. (hlm. 338)

Dari penjelasan diatas, dapat dikatakan bahwa reduksi data merupakan bagian dalam langkah analisis data yang bertujuan untuk memberikan fokus pada penelitian yang diperoleh saat pengumpulan data penelitian berlangsung. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu. Dengan demikian, data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti mengumpulkan data selanjutnya.

3.5.2 Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian data dalam tahap selanjutnya setelah dilakukan reduksi data dengan cara mendeskripsikan data dalam bentuk sederhana. Usman dan Akbar (2009), menjelaskan sebagai berikut :

Data yang semakin bertumpuk tumpuk itu dapat memberikan gambaran secara menyeluruh. Oleh karena itu, diperlukan display data. *Display* data ialah menyajikan data dalam bentuk matriks, *network*, *chart*, atau *grafik* dan sebagainya. Dengan demikian, penelitian dapat menguasai data dan tidak terbenam dengan setumpuk data. (hlm.85)

Penjelasan diatas sejalan dengan penjelasan menurut Sugiyono (2014, hlm 341) bahwa “Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya”.

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa dengan mendisplaykan data dapat memudahkan untuk mendapatkan data dilapangan mudah dibaca dan dipahami secara jelas, karena data yang diperoleh harus mudah untuk dipahami. Tahap ini dilakukan peneliti melalui pengolahan data yang telah dihasilkan untuk mempersingkat dan memperjelas hasil dari reduksi data sebelumnya, sehingga data yang disajikan lebih sistematis dan terorganisir guna mempermudah dalam memahami hasil penelitian.

3.5.3 Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi (*Conclusion Drawing and Verification*)

Langkah terakhir dalam analisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat

menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada di lapangan (Sugiyono, 2014, hlm. 345). Adapun menurut Nasution (2013, hlm. 130) mengatakan bahwa “kesimpulan itu mula-mula masih sangat tentatif, kabur, diragukan, akan tetapi dengan bertambahnya data, maka kesimpulan itu lebih “*Grounded*”. Jadi kesimpulan itu harus senantiasa diverifikasi selama penelitian berlangsung”.

Tujuan dari kesimpulan dan verifikasi adalah untuk mendapatkan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotetis atau teori.

Langkah yang ketiga ini peneliti lakukan di lapangan dengan maksud untuk mencari makna dari data yang dikumpulkan. Agar mencapai suatu kesimpulan yang baik, kesimpulan tersebut senantiasa diverifikasi selama penelitian berlangsung, supaya hasil penelitiannya jelas dan dapat dirumuskan kesimpulan akhir yang akurat. Data penelitian berarti catatan fakta empiris tentang masalah yang diteliti. Data penelitian dikumpulkan dan dianalisis untuk dijadikan dasar penarikan simpulan dalam penelitian.

Dalam penelitian kualitatif belum ada panduan dalam menentukan berapa banyak data dan analisis yang diperlukan untuk mendukung kesimpulan. Maka dari itu, beberapa orang berpendapat bahwa analisis data dalam penelitian kualitatif merupakan pekerjaan yang sulit. Seperti pendapat Nasution (dalam Sugiyono, 2015) bahwa:

Melakukan analisis adalah pekerjaan yang sulit, memerlukan kerja keras. Analisis memerlukan daya kreatif serta kemampuan intelektual yang tinggi. Tidak ada cara tertentu yang dapat diikuti untuk mengadakan analisis, sehingga setiap peneliti harus mencari sendiri metode yang dirasakan cocok dengan sifat penelitiannya. Bahan yang sama bisa diklarifikasikan lain oleh peneliti yang berbeda. (hlm.334)

Analisis kualitatif dilaksanakan dengan tujuan agar peneliti mendapatkan makna data untuk menjawab masalah penelitian.

3.6 Validitas Data

Menurut Sugiyono (2012) dalam penelitian kualitatif temuan atau data dapat dinyatakan valid apabila tidak ada perbedaan antara yang dilaporkan peneliti dengan apa yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti. Lebih lanjut Sugiyono (2012, hlm. 366) menyatakan bahwa “uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi *credibility* (validitas internal), *transerability* (validitas eksternal), *dependability* (reliabilitas), *confirmability* (objektivitas)”.

3.6.1 Uji Kreadibilitas

Dalam menguji kreadibilitas data dapat dilakukan dengan beberapa cara, seperti yang dijelaskan oleh Sugiyono (2012, hlm. 368) yaitu “melalui cara perpanjangan pengamatan, meningkatkan ketekunan dalam penelitian, triangulasi, diskusi dengan teman sejawat dan *member check*”.

3.6.1.1 Perpanjangan Pengamatan

Menurut Sugiyono (2012, hlm. 369) bahwa “lama perpanjangan pengamatan yang dilakukan sangat bergantung dari kedalaman, keluasan, dan kepastian data. Kedalaman artinya apakah peneliti berkeinginan menggali data sampai pada tingkat makna. Makna berarti sesuatu dibalik yang tampak”. Hal ini menandakan bahwa dalam uji kredibilitas data, peneliti perlu melakukan perpanjangan pengamatan supaya data yang didapat lebih mendalam dan sesuai dengan keadaan yang sesungguhnya.

Perpanjangan pengamatan dilakukan dengan tujuan untuk mengurangi kebiasaan data. Selama di lapangan peneliti dapat mengetahui keadaan sebenarnya, serta dapat menguji ketidak benaran data, baik yang disebabkan oleh peneliti maupun oleh objek penelitian. Dalam perpanjangan pengamatan untuk menguji kreadibilitas penelitian ini difokuskan pada pengujian data yang diperoleh. Apakah data tersebut setelah dicek kembali kelapangan benar adanya, berubah atau tetap, apabila setelah dicek ternyata data benar dan sesuai dengan hasil pengamatan di lapangan maka waktu perpanjangan dapat diakhiri. Apabila ada ketidaksamaan, maka peneliti melakukan lagi pengamatan dengan lebih luas dan mendalam, sehingga mendapatkan data yang pasti kebenarannya.

3.6.1.2 Meningkatkan Ketekunan

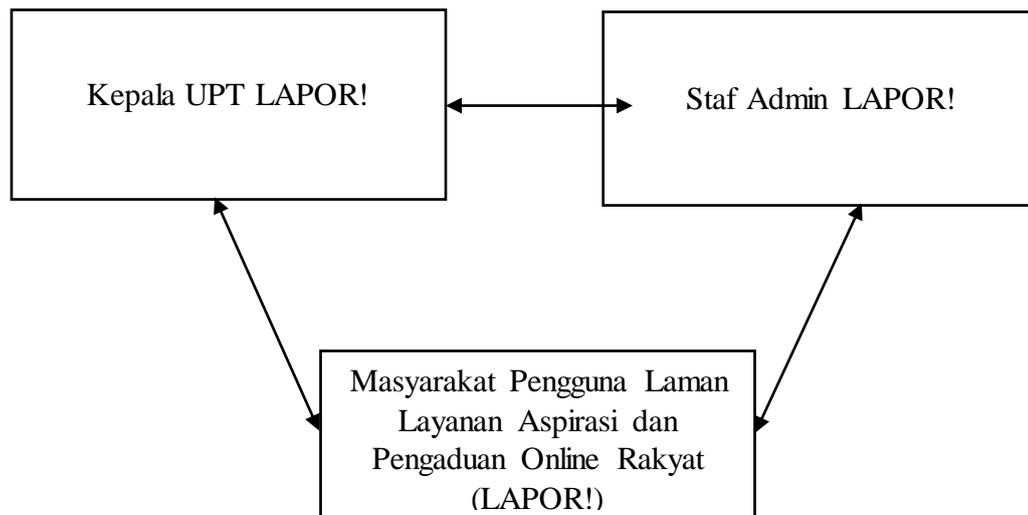
Setiap penelitian yang dilakukan harus senantiasa cermat dalam pengambilan data, sehingga data yang didapat akan sesuai dengan data yang sebenarnya. Serta data yang didapatkan harus senantiasa berkesinambungan untuk menguji validitas datanya, sebagaimana pendapat Sugiyono (2012, hlm. 370) bahwa “meningkatkan ketekunan berarti melakukan pengamatan secara lebih cermat dan berkesinambungan”.

3.6.1.3 Triangulasi

Tujuan triangulasi adalah mengecek kebenaran data tertentu dengan membandingkannya dengan data yang diperoleh dari sumber lain, pada berbagai fase penelitian lapangan, pada waktu yang berlainan dan sering menggunakan metode yang berlainan. Menurut Sugiyono (2009, hlm. 372) “triangulasi dalam penyajian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan cara dan berbagai waktu”. Dengan demikian teknik triangulasi sumber dan triangulasi teknik pengumpulan data.

3.6.1.3.1 Triangulasi Sumber

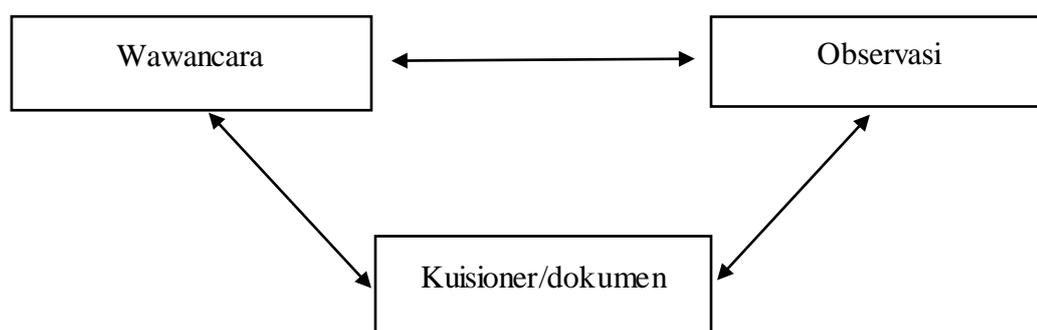
Triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas dan dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Dalam penelitian ini triangulasi dilakukan terhadap informasi yang diberikan sumber yaitu Kepala Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Bandung, Kepala Pengelola Laman Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!), Masyarakat Pengguna Laman Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) Dari beberapa sumber tersebut kemudian dideskripsikan, dikategorikan, mana pandangan yang sama, yang berbeda dan mana spesifik dari beberapa sumber tersebut.



Gambar 3.1 Triangulasi Sumber
Sumber: di reduksi dari Sugiyono, 2012, hlm. 72

3.6.1.3.2 Triangulasi Teknik

Menurut Sugiyono (2012) triangulasi teknik dilakukan untuk menguji kredibilitas data dan dilakukan dengan mengecek kembali data yang diperoleh dengan sumber yang sama tetapi menggunakan teknik yang berbeda. Jika data yang diperoleh dari responden yang sama dengan teknik yang berbeda menghasilkan data yang berbeda-beda, maka peneliti melakukan diskusi lebih lanjut kepada sumber tersebut ataupun kepada sumber yang lain, untuk menghasilkan data mana yang dianggap akurat. Triangulasi teknik ini menggunakan wawancara, observasi dan studi dokumentasi.



Gambar 3.2 Triangulasi Teknik
Sumber di reduksi dari Sugiyono, 2012, hlm. 372

3.6.4 Menggunakan Bahan Referensi

Referensi digunakan untuk menunjang keabsahan penelitian sekaligus membuktikan bahwa fakta yang terjadi dilapangan memang nyata dan tidak

direkayasa. Peneliti membutuhkan media-media yang mendukung pengumpulan data, seperti wawancara, rekaman, foto dan dokumentasi lainnya. Dalam mendukung laporan yang dibuat oleh peneliti sering kali catatan kecil akan berguna demi kevaliditasan data yang diperoleh.

3.6.5 Mengadakan *Member Check*

Sugiyono (2009, hlm. 129) menjelaskan bahwa “*Member Check* adalah proses pengecekan data yang diperoleh peneliti kepada pemberi data dengan tujuan adalah mengetahui seberapa jauh data yang diperoleh sesuai dengan apa yang diberikan oleh pemberi data”. *Member Check* ini dilakukan agar informan dapat mengecek data yang diberikan apakah sudah sesuai dengan apa yang dimaksudkan oleh informan. Apabila data yang ditentukan disepakati oleh para pemberi data berarti datanya valid, sehingga semakin kredibel/dipercaya, tetapi apabila data yang ditemukan peneliti dengan berbagai penafsirannya tidak disepakati oleh pemberi data, maka peneliti perlu melakukan diskusi dengan para pemberi data untuk menyempurnakan penafsiran data tersebut agar data semakin kredibel.