

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Adapun jenis penelitian yang digunakan oleh penulis dalam tesis ini adalah penelitian kualitatif. Penelitian ini bertujuan untuk membuat deskripsi secara sistematis, faktual dan akurat tentang fakta-fakta atau sifat-sifat objek tertentu. (Rachmat Krisyantono, 2007).

Pendekatan yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini ialah pendekatan penelitian lapangan berbasis observasi lapangan. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk mendapatkan pemahaman secara mendalam tentang fenomena yang dikaji dan memungkinkan pengujian teori serta hipotesis di lapangan yang sebenarnya. Penelitian lapangan sering kali menghasilkan data yang kaya dan kontekstual, yang dapat menjadi kontribusi berharga dalam menelaah masalah-masalah tertentu dan membuat keputusan yang berdasarkan bukti-bukti secara langsung.

Kelebihan utama dari penelitian lapangan ini adalah kemampuannya dalam memberikan wawasan secara mendalam dan kontekstual tentang fenomena yang diteliti. Ciri lain metode penelitian kualitatif ialah menitikberatkan pada observasi dan suasana alamiah (*natural setting*). Peneliti terjun langsung ke lapangan, bertindak sebagai pengamat, dan ia langsung membuat kategori perilaku, mengamati gejala, dan mencatatnya dalam buku observasi. (Elvinaro Ardianto, 2010)

Paradigma penelitian ini adalah konstruktivitas yang menekankan bahwa pengetahuan adalah konstruksi aktif yang dipengaruhi oleh pengalaman, nilai-nilai, dan konteks sosial individu. Dalam hal ini, peneliti berusaha menggambarkan dan meringkaskan berbagai kondisi atau situasi berkaitan tentang komunikasi interaksional humas dalam pengelolaan layanan informasi *e-government* di kantor wilayah kementerian agama provinsi Sumatera utara dan kemudian berupaya menarik realitas itu ke permukaan

sebagai suatu ciri, karakter, sifat, model, tanda atau gambaran tentang kondisi objek penelitian tersebut.(Burhan Bungin, 2007)

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Adapun Lokasi yang hendak dijadikan untuk penelitian tersebut berada di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara, bertepatan di Jl. Gatot Subroto No.261, Lalang, Kec. Medan Sunggal, Kota Medan, Sumatera Utara 20127.

Penelitian ini dilaksanakan dalam rentang waktu mulai dari minggu pertama Mei hingga minggu keempat Juli. Detail mengenai jangka waktu pelaksanaan penelitian dijelaskan sebagai berikut:

Tabel 2:

No	Deskripsi Kegiatan	Mei				Juni				Juli			
		I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV
1	Penulisan Proposal												
2	FGD												
3	Pengumpulan data												
4	Dokumentatif												
5	Penganalisisan Data												
6	Langkah Penyelesaian												

Tabel Perkiraan Penelitian

Tabulasi perkiraan penelitian diatas digunakan sebagai panduan *timeline* bagi peneliti. Oleh karena itu, perkiraan diatas tidak bersifat permanen dan dapat berubah apabila temuan penelitian masih belum maksimal.

C. Informan Penelitian

Identifikasi informan penelitian merupakan langkah penting dalam menetapkan hasil dan penelitian. Informan penelitian merupakan orang-orang yang dapat memberikan informasi. informan adalah sesuatu baik orang, benda ataupun lembaga (organisasi), yang sifat keadaanya diteliti.(Sukandarrumidi, 2002)

Adapun Informan penelitian ini adalah:

No.	Nama	Usia	Keterangan
1.	Mulia Banurea	53 Tahun	Kepala Bagian Humas Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara
2.	Yusridha Afifa Batubara	38 Tahun	Pranata Humas Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara
3.	Ibnu Affan	56 Tahun	Masyarakat Calon Jamaah Haji Kota Medan Provinsi Sumatera Utara

D. Sumber Data

Sumber data adalah semua informasi baik berupa benda nyata ataupun abstrak (tidak nyata), peristiwa. Sumber data yang penulis gunakan dalam penelitian ini menggunakan dua sumber, yaitu:

1. Sumber data primer

Data primer yakni data yang diperoleh secara langsung dari narasumber (sumber data manusia), yang memiliki peran sangat penting karena dari sumber itulah informasi dapat diperoleh. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari objek yang diteliti.

Sumber Data Primer dalam penelitian ini adalah narasumber dari bagian Kepala Bagian Hubungan Masyarakat (Humas) dalam pengelolaan layanan informasi *e-government* di kantor wilayah kementerian agama provinsi sumatera utara dan pihak-pihak lainnya yang dianggap memiliki pengaruh terhadap kasus yang diteliti.

2. Sumber Data Sekunder

Data sekunder adalah data-data yang dijadikan pelengkap guna melaksanakan proses penelitian, data sekunder ini dilakukan melalui segi literature, studi kepustakaan baik dari pustaka buku, jurnal, artikel-artikel online maupun dokumentasi atau arsip yang berkaitan dengan objek penelitian.

- a. Studi kepustakaan yaitu pengumpulan data yang diperoleh dari buku-buku, literatur, internet dan sumber-sumber lain yang terkait dengan penelitian ini.
 - b. Studi dokumentasi yaitu teknik pengumpulan data dengan menggunakan catatan atau dokumen yang ada dilokasi penelitian atau sumber-sumber lain yang terkait dengan objek penelitian.(Burhan Bungin, 2007)
3. Penulis juga mencari sumber data sekunder di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara, bertepatan di Jl. Gatot Subroto No.261, Lalang, Kec. Medan Sunggal, Kota Medan, Sumatera Utara.

E. Teknik Pengumpulan Data

1. Wawancara (*Interview*)

Wawancara adalah teknik mengumpulkan data atau informasi dengan cara bertatap muka langsung dengan informan agar mendapatkan data lengkap dan mendalam. Wawancara mendalam menjadi alat utama pada penelitian kualitatif yang dikombinasikan dengan observasi partisipasi. Pada wawancara ini, pewawancara relatif tidak mempunyai kontrol atas respons informan. Artinya informan bebas memberikan jawaban-jawaban yang lengkap, mendalam bila perlu, tidak ada yang disembunyikan. Caranya dengan mengusahakan wawancara berlangsung informal seperti sedang mengobrol.

Wawancara sendiri merupakan proses tanya jawab yang dilakukan secara lisan oleh dua pihak yang berhadapan langsung secara fisik. Wawancara dilakukan berdasarkan pertanyaan yang telah dirumuskan dalam daftar pertanyaan serta yang muncul secara spontan. Pertanyaan dalam wawancara ini diutamakan bertipe *open-ended*, yakni dimana peneliti dapat bertanya kepada responden kunci tentang fakta-fakta atau peristiwa disamping opini mereka tentang peristiwa yang ada. Hal ini digunakan peneliti untuk lebih memahami kasus.(Sugiyono, 2021)

Responden adalah pihak-pihak yang bertanggung jawab langsung dalam komunikasi interaksional humas dalam pengelolaan layanan informasi e-government di kantor wilayah kementerian agama provinsi sumatera utara dan pihak-pihak lainnya yang dianggap memiliki pengaruh terhadap kasus yang diteliti. Untuk menunjukkan reabilitas penelitian, wawancara dilakukan tidak hanya terhadap responden kunci atau narasumber utama yang berhubungan langsung dengan kasus ini, tapi juga dengan narasumber lain sehingga dapat dicek kebenaran data atau informasi yang diberikan narasumber utama.

Dari wawancara ini, dapat diperoleh data-data tentang apa saja peran yang telah dan yang belum dijalankan oleh humas dalam pengelolaan layanan informasi e-government di kantor wilayah kementerian agama provinsi sumatera utara, serta strategi apa saja yang digunakan untuk dapat berkomunikasi interaksional dengan humas dalam pengelolaan layanan informasi e-government di kantor wilayah kementerian agama provinsi sumatera utara

2. Observasi (*Observation*)

Observasi atau pengamatan lapangan adalah kegiatan yang setiap saat dilakukan, dengan kelengkapan panca indra yang dimiliki. Kegiatan observasi lapangan merupakan salah satu kegiatan untuk memahami lingkungan sekitar. Manfaat dari data observasi lapangan ini ialah dengan berada nya dilapangan secara langsung, peneliti lebih mampu memahami konteks secara keseluruhan. Ia juga dapat memperoleh pandangan yang *holistic* atau menyeluruh, dan juga dapat pengalaman secara langsung memungkinkan peneliti menggunakan pendekatan induktif jadi peneliti dapat melihat hal-hal yang kurang atau yang tidak diamati orang lain.

Peneliti juga dapat menemukan hal-hal yang sedianya tidak akan terungkap dalam wawancara karena bersifat sensitif, peneliti dapat menemukan hal-hal diluar persepsi responden sehingga memperoleh gambaran yang lebih komprehensif dalam lapangan, peneliti tidak hanya

dapat mengadakan pengamatan, tetapi juga memperoleh kesan-kesan pribadi. (Elvinaro, 2010)

3. Dokumentasi (*Documentation*)

Dokumentasi adalah catatan peristiwa yang telah lalu. Dokumentasi dapat berbentuk tulisan gambar, atau karya monumental dari seseorang. Dalam penelitian ini dokumen yang akan saya serahkan berupa gambar.

Berdasarkan pengertian diatas penulis menganalisis bahwa dokumentasi merupakan suatu benda penting yang ditinggalkan oleh lembaga, organisasi, maupun pemerintahan.

F. Instrumen Pengumpulan Data

Instrumen Penelitian untuk judul “Komunikasi Interaksional Humas Dalam Pengelolaan Layanan Informasi E-Government Di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara” tergantung pada tujuan penelitian dan metode yang anda pilih. Namun, berikut beberapa instrument yang mungkin relevan untuk menjalankan penelitian dengan pendekatan fenomenologis-komunikatif:

1. Wawancara Mendalam: Melibatkan Kepala Bagian Humas (Hubungan Masyarakat) beserta jajaran staff nya, atau individu lain yang pengguna layanan informasi kemenag, atau masyarakat yang berkaitan dengan informasi yang diberikan oleh kemenag. Wawancara mendalam dapat membantu mendapatkan wawasan mendalam tentang pandangan, pengalaman, dan makna yang terkait dengan fenomena tersebut.
2. Analisis Konten Media Sosial: Melibatkan analisis konten dari unggahan, komentar atau diskusi di media sosial, khususnya website, instagram, facebook, Twitter, dan lain sebagainya. ini dapat mencakup pencarian analisis terhadap tagar (hastag), gambar, dan teks yang terkait dengan peran yang telah dan yang belum dijalankan oleh humas dengan fokus pada pengelolaan layanan informasi e-government.
3. Analisis Visual: Jika ada elemen visual dalam unggahan website, instagram facebook, twitter, dan lain sebagainya. instrument ini dapat

mencakup analisis gambar yang terkait dengan informasi kemenag dan gambarannya tersebut membentuk persepsi.

4. Observasi Lapangan: Metode penelitian yang melibatkan pengamatan langsung suatu objek atau fenomena di lokasi atau situasi tertentu. dengan menggunakan observasi secara langsung dan berada dilapangan, peneliti lebih mampu memahami konteks secara keseluruhan. Juga dapat memperoleh pandangan yang *holistic* atau menyeluruh, dan juga dapat pengalaman secara langsung yang memungkinkan peneliti menggunakan pendekatan induktif jadi peneliti dapat melihat hal-hal yang kurang atau yang tidak diamati orang lain.

Pemilihan instrument penelitian harus sesuai dengan tujuan penelitian dan pertanyaan penelitian yang diajukan, serta memperhitungkan etika penelitian dan perlindungan informan.

G. Teknik Analisis Data

Proses analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode analisis data model Miles dan Huberman, dimana menjelaskan bahwa analisis data meliputi tiga alur kegiatan, yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan:

- a. Reduksi data yaitu proses pemilihan data, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasikan data dengan cara sedemikian rupa hingga kesimpulan akhirnya dapat ditarik kesimpulan dan verifikasi.
- b. Penyajian data yakni seluruh data-data dilapangan yang berupa dokumen hasil wawancara, dan hasil observasi akan dianalisa sehingga dapat memunculkan deskripsi tentang komunikasi interaksional humas dalam pengelolaan layanan informasi e-government di kantor wilayah kementerian agama provinsi sumatera utara.
- c. Penarikan kesimpulan adalah kegiatan penggambaran secara utuh dari objek yang diteliti pada proses penarikan kesimpulan

berdasarkan pada penggabungan semua data dan informasi.(Opoh et al., 2021)

H. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data

Upaya menghindari kesalahan data yang akan dianalisis, maka keabsahan data perlu diuji dengan beberapa cara sebagai berikut:

1. Pengumpulan data dilakukan secara terus-menerus pada subjek penelitian yang sama.
2. Triangulasi. Suatu metode yang digunakan untuk memeriksa dan menetapkan validasi dengan menganalisa dari berbagai perspektif. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi teori, dengan arti:
 - a) Triangulasi sumber yakni peneliti membandingkan informasi yang diperoleh dari suatu sumber dengan sumber lain.
 - b) Triangulasi teori yakni penyusunan, menganalisis, serta membandingkan dengan teori yang ada.(Lexy Moloeng, 2007).

