

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB III

### METODOLOGI PENELITIAN

#### A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui komunikasi interpersonal humas PTUN Pekanbaru dalam Memberikan Pelayanan Publik kepada Masyarakat, maka peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif Kualitatif. Penelitian kualitatif bertujuan untuk mendapatkan pemahaman yang sifatnya umum terhadap kenyataan sosial dari perspektif partisipan. Pemahaman tersebut tidak dapat ditentukan terlebih dahulu, tetapi diperoleh setelah melakukan analisis terhadap kenyataan sosial yang menjadi fokus penelitian, dan kemudian ditarik suatu kesimpulan berupa pemahaman umum tentang kenyataan-kenyataan tersebut.

Dalam penelitian deskriptif kualitatif ini, peneliti hanya memaparkan situasi atau peristiwa. Tidak mencari hubungan, tidak menguji hipotesis, atau membuat prediksi.<sup>30</sup>

#### B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian akan dilakukan di kantor PTUN (Pengadilan Tata Usaha Negara) Pekanbaru Jl. HR. Subrantas KM 9 Pekanbaru, telp. (0761) 64023. Adapun waktu penelitian yang dilakukan adaah selama 2 bulan sejak bulan Februari s/d April 2018.

---

<sup>30</sup>Jalaluddin Rakhmat, *Metode Penelitian Komunikasi*, ( Bandung: Rosda Karya, 2005), hal 24

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## C. Sumber Data

### 1. Sumber data Primer

Sumber data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari sumber asli atau tidak melalui media, sumber data primer dapat berupa opini subjek atau orang secara individu.<sup>31</sup>

Adapun yang menjadi data primer dalam penelitian ini adalah hasil wawancara mendalam peneliti dengan humas PTUN Pekanbaru dan observasi lapangan yang dilakukan oleh humas PTUN Pekanbaru.

### 2. Sumber data Sekunder

Data sekunder ini diperoleh dari data pembantu atau pelengkap<sup>32</sup>. Data sekunder diperoleh dari data yang berbentuk laporan, catatan, buku-buku, dan dokumen serta arsip-arsip melalui kantor PTUN Pekanbaru yang berhubungan dengan komunikasi interpersonal humas.

## D. Informan

Informan penelitian adalah subjek yang memahami informasi tentang objek penelitian sebagai pelaku maupun orang lain yang memahami objek penelitian.<sup>33</sup>

Dalam penelitian ini yang menjadi informan penelitian penulis ada sebanyak empat orang, terdiri dari satu informan kunci yaitu Humas PTUN Pekanbaru. Tiga orang informan tambahan yaitu klien/ pihak yang berkepentingan di kantor PTUN Pekanbaru.

<sup>31</sup> Burhan Bungin, *Analisis Penelitian*, ( Bandung: Alfabeta, 2009), hal 52

<sup>32</sup> *Ibid*, hal 54

<sup>33</sup> Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif*, ( Jakarta: Prenada Media Grup, 2007), hal 76.

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## E. Teknik Pengumpulan Data

Adapun beberapa teknik pengumpulan data yang akan dilakukan dalam penelitian ini adalah:

### 1. Observasi

Metode Observasi merupakan sebuah teknik pengumpulan data yang mengharuskan peneliti turun ke lapangan mengamati hal-hal yang berkaitan dengan ruang, tempat, pelaku, kegiatan, benda-benda, waktu, peristiwa, tujuan dan perasaan. Metode observasi merupakan cara yang sangat baik untuk mengawasi perilaku subjek penelitian seperti perilaku dalam lingkungan atau ruang, waktu dan keadaan tertentu. Tetapi tidak semua perlu diamati oleh peneliti, hanya hal-hal yang terkait atau yang sangat relevan dengan data yang dibutuhkan. Dalam melakukan pengamatan, peneliti terlibat secara pasif. Artinya peneliti tidak terlibat dalam kegiatan-kegiatan subjek penelitian dan tidak berinteraksi dengan mereka secara langsung. Peneliti hanya mengamati interaksi sosial yang mereka ciptakan, baik dengan sesama subjek penelitian maupun dengan pihak luar.<sup>34</sup>

Adapun observasi yang dilakukan adalah dengan melihat langsung kegiatan yang dilakukan oleh humas PTUN Pekanbaru dalam memberikan pelayanan publik kepada klien.

<sup>34</sup> M. Djunaidi Ghony dan Fauzan Almanshu, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Jogjakarta: Ar-Ruzz Media), hal 165

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## 2. Wawancara

Peneliti mengajukan pertanyaan-pertanyaan secara bebas dan leluasa, tanpa terikat oleh suatu susunan pernyataan yang telah dipersiapkan sebelumnya. Tentu saja, peneliti menyiapkan cadangan masalah yang perlu ditanyakan kepada informan. Cadangan masalah tersebut adalah kapan menanyakan, bagaimana urutannya, akan seperti apa rumusan pertanyaan dan sebagainya yang biasanya muncul secara spontan sesuai dengan perkembangan situasi wawancara itu sendiri.<sup>35</sup>

Adapun wawancara yang dilakukan kepada Bapak Yusuf sebagai humas dan klien di Pengadilan Tata usaha Negara Pekanbaru. Wawancara yang dilakukan untuk mendapatkan informasi atau keterangan yang bertujuan untuk memperoleh data.

## 3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan bahan tertulis atau benda yang berkaitan dengan suatu peristiwa atau aktifitas tertentu. ia bisa merupakan rekaman atau dokumentasi tertulis seperti arsip, data base, surat-surat, rekaman gambar, benda-benda peninggalan yang berkaitan dengan suatu peristiwa.<sup>36</sup>

Adapun dokumentasi yang dilakukan dalam penelitian ini adalah berupa Arsip-arsip, SOP yang ada di Pengadilan Tata Usaha Negara Pekanbaru.

<sup>35</sup> *Ibid*, hal 176

<sup>36</sup> Imam Tobrani, *Metode Penelitian Social Agama*, ( Bandung: Rosda Karya, 2003), hal

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## F. Validitas Data

Validitas data membuktikan bahwa apa yang diamati oleh peneliti sesuai dengan kenyataan dan apakah penjelasan yang diberikan sesuai dengan yang sebenarnya ada dan terjadi. Validitas data disebut juga keabsahan data sehingga instrument atau alat ukur yang digunakan akurat dan dapat dipercaya.

Dalam mendapatkan tingkat kepercayaan atau kebenaran hasil penelitian, ada berbagai cara yang dapat dilakukan salah satunya triangulasi. Menurut Moelong, Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan pengecekan sumber lain untuk perbandingan, yaitu dengan penggunaan sumber, metode, penyidik, dan teori dalam penelitian secara kualitatif. Artinya teknik triangulasi adalah sebagai upaya untuk menghilangkan perbedaan-perbedaan konstruksi kenyataan yang ada dalam konten pengumpulan data tentang berbagai kejadian dan hubungan dari berbagai pandangan, dengan kata lain bawah peneliti dapat melakukan *check and recheck* temunya dengan cara membandingkan, yaitu melakukan:

### 1. Sumber

Membandingkan dan pengecekan balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda. Hal ini dapat dicapai dengan membandingkan hasil pengamatan dengan hasil wawancara dan dokumentasi.



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## 2. Metode

Metode terdapat dua strategi, yaitu pengecekan derajat kepercayaan penemuan hasil penelitian melalui beberapa teknik pengumpulan data, dan pengecekan derajat kepercayaan beberapa data dengan sumber yang sama.

## 3. Penyidik

Penyidik dengan memanfaatkan penilaian atau pengamatan lainnya untuk mengecek kembali derajat kepercayaan data. Pengamatan kepercayaan lainnya membantu mengurangi pelencengan dalam pengumpulan data.

## 4. Teori

Berdasarkan anggapan bahwa fakta tidak dapat diperiksa derajat kepercayaan dengan satu teori atau lebih, dan dapat dilaksanakan dengan penjelasan banding.

Dalam penelitian ini untuk menguji validitas data akan menggunakan Triangulasi sumber yaitu membandingkan dan mengecek balik hasil data penelitian yang diperoleh dari sumber satu kemudian dibandingkan dengan sumber lain.<sup>37</sup>

## G. Teknik Analisis Data

Untuk menganalisis data dalam penelitian ini penulis menggunakan metode Analisis Deskriptif Kualitatif. Penelitian Deskriptif ini data yang dikumpul adalah berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka. Hal ini

<sup>37</sup> Rosady Ruslan, *Metode Penelitian Public Relation dan Komunikasi*, ( Jakarta: Grafindo Persada, 2008) , hal 219-220

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

disebabkan oleh adanya penerapan metode kualitatif. Selain itu, semua yang dikumpulkan berkemungkinan menjadi kunci terhadap apa yang sudah diteliti.

Setelah data terkumpul, kemudian dilaksanakan data dengan metode kualitatif, setelah itu dianalisis secara kualitatif dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Klasifikasi data, yakni mengelompokan data sesuai dengan topik pembahasan.
2. Reduksi data, yaitu memeriksa kelengkapan data unuk mencari kembali data yang masih kurang dan mengesampingkan data yang kurang relevan.
3. Deskripsi data, yaitu menguraikan data secara sistematis sesuai dengan topik-topik pembahasan.
4. Menarik kesimpulan, yaitu merangkum uraian-urain penjelasan kedalam susunan yang singkat dan padat.<sup>38</sup>

<sup>38</sup> Lexy J. Maleong, *Penelitian Kualitatif*, ( Jakarta: Rineka Cipta, 2000), hal 11