

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian ini lebih menekankan kepada interpretasi dari peneliti berdasarkan teori-teori yang ada. Penelitian kualitatif bertujuan untuk menjelaskan fenomena dengan sedalam-dalamnya melalui pengumpulan data sedalam-dalamnya. dalam hal ini yang lebih ditekankan persoalan kedalaman (kualitas) data bukan banyaknya (kuantitas) data.¹⁶ Pertimbangan penggunaan metode ini karena data yang diteliti berupa kata-kata tertulis atau lisan bukan perhitungan.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi dalam penelitian ini, penulis lakukan di Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informasi Kota Pekanbaru di Jl. Dr. Sutomo no. 88 - Pekanbaru - Riau. Waktu penelitian akan dilakukan pada bulan Mei sampai dengan bulan Juni.

C. Sumber Data

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung melalui wawancara dan dokumentasi.¹⁷ Data primer diperoleh penulis secara langsung melalui wawancara kepada Kepala UPTD PAP (Wisnu Harryanto, ST), Kasubag UPTD PAP (Bagus Saputra, MM), dan bagian staf tenaga harian lepas PAP.

2. Data sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber kedua atau sumber sekunder.¹⁸ Data sekunder adalah data yang penulis peroleh dalam bentuk laporan, catatan, buku-buku, dan dokumen yang terkait dengan

¹⁶Rachmat Kriyantono, *Teknik Praktis Riset Komunikasi*, (Jakarta, Kencana, 2006), 56.

¹⁷P Joko Sabagyo, *Metode Penelitian Teori dan Praktek*, (Jakarta : PT Rineka Cipta, 1991), 87.

¹⁸Rachmat Kriyantono, *Teknik Praktis Riset Komunikasi*, (Jakarta: Kencana, 2006), 42.



pengawasan pelayanan angkutan perkotaan dan halte pelayanan masyarakat dipekanbaru .

D. Informan Penelitian

Adapun yang menjadi informan dalam penelitian adalah bapak Wisnu Harryanto, ST sebagai Kepala UPTD PAP di Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru yang merupakan salah satu informan dalam penelitian ini untuk mendapatkan data terkait pengawasan pelayanan, dan bapak Bagus Saputra, MM sebagai Kasubag UPTD PAP yang merupakan salah satu informan peneliti untuk mendapatkan data terkait proses pelayanan dan Pengawas halte yang menjadi informan dalam penelitian ini yang merupakan pelayanan pada masyarakat.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dilakukan untuk mendapatkan data yang valid dalam mengungkap permasalahan baik itu berupa data primer atau data sekunder, maka penulis menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi merupakan metode pengumpulan data yang digunakan pada riset kualitatif. Observasi adalah interaksi (perilaku) dan percakapan yang terjadi di antara subjek yang diriset.¹⁹ Penggunaan metode ini diharapkan mendapat gambaran secara objektif keadaan yang diteliti. Selain itu, metode observasi ini dapat dipakai untuk mencocokkan apa yang ada dilapangan dengan hasil wawancara. Metode observasi dilakukan peneliti dengan cara menyaksikan secara langsung bagaimana proses penegasan pelayanan di Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru dalam pelayanan halte

2. Wawancara

Menurut Berger, wawancara adalah percakapan antara periset seseorang yang berharap mendapatkan informasi dan informan seseorang yang diasumsikan mempunyai informasi penting tentang suatu

¹⁹*Ibid*, 110.

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.

objek.²⁰ Jenis wawancara yang digunakan adalah wawancara terstruktur, yaitu periset menggunakan pedoman wawancara (*interview guide/schedule*), yang merupakan bentuk spesifik yang berisi instruksi yang mengarahkan periset dalam melakukan wawancara,²¹ baik itu wawancara secara langsung maupun tertulis apabila narasumber sulit ditemui. Lewat metode ini diharapkan permasalahan yang ada dapat terjawab secara jelas dan mendetail.

Wawancara ini digunakan untuk mewawancarai Kepala UPTD PAP dilakukan untuk mengetahui hal-hal yang bersifat umum mengenai data yang diinginkan. Sedangkan wawancara pegawai pelayanan dilakukan untuk mengetahui bagaimana rangkaian pelayanan halte digunakan untuk mengetahui bagaimana pelayanan terhadap masyarakat tersebut.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah instrumen pengumpulan data yang sering digunakan dalam berbagai metode pengumpulan data.²² dokumentasi berawal dari proses perhimpunan dan pemilihan sesuai dengan tujuan penelitian, menerangkan serta mencatat dan menafsirkannya. Metode ini digunakan untuk memperkuat data yang telah diperoleh dari hasil wawancara dan observasi. Dokumentasi yang diambil berupa foto kegiatan, brosur, catatan, rapat dan lainnya.

F. Validitas Data

Validitas data adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan sesuatu instrument. Semakin tinggi validitas maka instrument semakin valid atau sah, semakin rendah validitas maka instrumen kurang valid.²³

²⁰*Ibid*, 101.

²¹*Ibid*, 101.

²²*Ibid*, 120.

²³Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian*, (2002), 144.

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.

Adapun dalam penelitian ini, uji validitas data yang digunakan adalah triangulasi data. Untuk menilai keabsahan data kualitatif dalam analisis data, perlu melakukan triangulasi peneliti, metode, teori, dan sumber data,²⁴

G. Teknik Analisis Data

Analisis data dalam pendekatan Kualitatif-Deskriptif di dahului oleh upaya mengungkapkan *trustworthiness* dari para subjek penelitian. yaitu menguji kebenaran dan kejujuran subjek penelitian dalam mengungkap realitas. *Trustworthiness* ini di uji melalui pengujian: *credibility* subjek, dengan menguji jawaban-jawaban pertanyaan berkaitan dengan pengalaman dan pengetahuan mereka yang khas. Selanjutnya peneliti melakukan *triangulation analysis*, yaitu menganalisis jawaban subjek penelitian dengan meneliti autentitasnya berdasarkan data empiris yang ada. peneliti menjadi fasilitator untuk menguji keabsahan setiap jawaban berdasarkan dokumen atau data lain,serta *reasoning* yang logis.

Hasil dari wawancara ini kemudian dianalisis dan diinterpretasi dengan menggunakan analisis (*filling system*) yang telah ditentukan atau dikenal dengan analisis domain.

Tujuan analisis adalah untuk menyederhanakan data kedalam bentuk yang mudah dibaca sehingga dapat hal tersebut syarat dan paham pemahaman dan makna dari data yang terkumpul. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan jenis penelitian *deskriptif kualitatif* yang merupakan analisis berbagai data yang berhasil dikumpulkan periset di lapangan. Data tersebut terkumpul baik melaui observasi, wawancara, maupun dokumentasi.²⁵

Secara sistematis langkah-langkah analisa tersebut sebagai berikut:

1. Mengumpulkan data yang telah diperoleh dari hasil interview, dokumentasi dan observasi.
2. Menyusun seluruh data yang diperoleh sesuai urutan pembahasan baik itu data yang bersumber dari wawancara, dokumentasi maupun observasi.

²⁴Rachmat Kriyantono, Teknik Praktis Riset Komunikasi, (Jakarta, Kencana, 2006), 264.

²⁵*Ibid*,196.

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.

3. Melakukan interpretasi terhadap data yang telah tersusun yaitu dengan membandingkan antara data yang diperoleh dengan teori yang digunakan
4. Menjawab rumusan masalah mengenai Bagaimana model komunikasi organisasi Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru dalam mengawasi pelayanan angkutan perkotaan dan halte pelayanan masyarakat di Pekanbaru?²⁶

²⁶Ibid,190