

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Metode Penelitian Kualitatif**

Penelitian kualitatif ini bukan hanya menyajikan data apa adanya melainkan juga berusaha menginterpretasikan korelasi sebagai faktor yang ada yang berlaku meliputi sudut pandang atau proses yang sedang berlangsung. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang bertujuan untuk memahami gejala-gejala yang tidak memerlukan kuantifikasi. Menurut John W. Creswell dalam buku *Research Design*, penelitian kualitatif merupakan:

“Penelitian kualitatif merupakan metode-metode untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang oleh sejumlah individu atau sekelompok orang dianggap berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan. Proses penelitian kualitatif melibatkan upaya-upaya penting, seperti mengajukan pertanyaan-pertanyaan dan prosedur-prosedur, mengumpulkan data yang spesifik dari partisipan, menganalisis data secara induktif mulai dari tema-tema yang khusus ke tema-tema yang umum, dan menafsirkan makna data. Laporan akhir untuk penelitian ini memiliki struktur atau kerangka yang fleksibel. Siapapun yang terlibat dalam bentuk penelitian ini harus menerapkan cara pandang penelitian yang bergaya induktif, berfokus terhadap makna individual, dan menerjemahkan kompleksitas suatu persoalan”. (Cresswell, 2013: 4-5)

Metode penelitian kualitatif menurut Creswell:

“Berkembang dinamis melalui pertanyaan-pertanyaan terbuka, di mana data wawancara, data observasi, data dokumentasi, dan data audio-visual diolah menggunakan analisis tekstual dan data bersifat emik (dari sudut pandang informan, gambar serta melalui interpretasi tema-tema dan pola-pola.” (2013: 24)

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, penelitian kualitatif menurut Creswell (2013: 19) adalah:

“Proses penelitian untuk memahami yang didasarkan pada tradisi penelitian dengan metode yang khas meneliti masalah manusia atau masyarakat. Peneliti membangun gambaran yang kompleks dan holistik, menganalisis kata-kata, melaporkan pandangan informan secara terperinci dan melakukan penelitian dalam setting alamiah”.

Menurut Deddy Mulyana yang dikutip dari bukunya Metodologi Penelitian

Kualitatif yaitu:

“Metode penelitian kualitatif dalam arti penelitian kualitatif tidak mengandalkan bukti berdasarkan logika matematis, prinsip angka, atau metode statistik. Penelitian kualitatif bertujuan mempertahankan bentuk dan isi perilaku manusia dan menganalisis kualitas-kualitasnya, alih-alih mengubah menjadi entitas-entitas kuantitatif.” (Mulyana, 2005:150)

Metode penelitian kualitatif menurut Lexy J. Moleong berdasarkan pada pondasi penelitian, paradigma penelitian, perumusan masalah, tahap-tahap penelitian, teknik penelitian, kriteria dan teknik pemeriksaan data dan analisis dan penafsiran data.

Berpijak dari penelitian diatas penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari pemanfaatan komunikasi pelayanan dan dampaknya kepada masyarakat yang datang ke Satuan Reserse Kriminal Polrestabes Bandung. Jenis penelitian yang dipakai oleh peneliti adalah jenis deskriptif kualitatif yang mempelajari masalah-masalah yang ada serta tata cara kerja yang berlaku. Penelitian deskriptif kualitatif ini bertujuan untuk mendeskripsikan apa-apa saja yang saat ini berlaku. Di dalamnya terdapat upaya mendeskripsikan, mencatat, analisis dan menginterpretasikan kondisi yang sekarang ini terjadi atau ada. Dengan kata lain penelitian deskriptif kualitatif ini bertujuan untuk memperoleh informasi-informasi mengenai keadaan yang ada bahwasanya penelitian deskriptif kualitatif dirancang untuk mengumpulkan informasi tentang keadaan-keadaan nyata

sekarang yang sementara berlangsung. Hakikatnya penelitian deskriptif kualitatif adalah suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek dengan tujuan membuat deskriptif, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta atau fenomena yang diselidiki.

### **3.1.1 Pendekatan Penelitian Studi Deskriptif Kualitatif**

Metode deskriptif kualitatif sangat berguna untuk melahirkan teori-teori tentatif. Itu perbedaan esensial antara metode deskriptif kualitatif dengan metode-metode yang lain. Metode deskriptif kualitatif mencari teori bukan menguji teori; *hypothesis-generating*, bukan *hypothesis testing*; dan *heuristic*; bukan verifikasi. Ciri lain metode deskriptif kualitatif ialah menitikberatkan pada observasi dan suasana alamiah (*natural setting*). Peneliti terjun langsung ke lapangan, bertindak sebagai pengamat. Ia membuat kategori perilaku, mengamati gejala, dan mencatatnya dalam buku observasi (instrumennya adalah pedoman observasi). Ia tidak berusaha untuk memanipulasi variabel.

Metode deskriptif kualitatif tidak jarang melahirkan apa yang disebut Seltiiz, Wrightsman, dan Cook (Rakhmat. 2002 : 63) sebagai penelitian yang *insightmulating*, yakni peneliti terjun ke lapangan tanpa dibebani atau diarahkan oleh teori. Ia tidak bermaksud menguji teori sehingga perspektifnya tidak tersaring. Ia bebas mengamati objeknya, menjelajah, dan menemukan wawasan-wawasan baru sepanjang penelitian. Penelitiannya terus menerus mengalami reformulasi dan redireksi ketika informasi-informasi baru ditemukan. Hipotesis tidak datang sebelum penelitian, tetapi baru muncul dalam penelitian (Rakhmat. 2002: 25-26).

Kendati Rakhmat menyebutnya tetap metode deskriptif, penulis lebih cenderung menyebut metode ini adalah metode deskriptif kualitatif karena dari uraian deskriptifnya, terlihat pula nuansa kualitatif walau peneliti tidak sepenuhnya menjadi instrumen kunci penelitian seperti halnya dalam penelitian kualitatif).

Menurut Creswell (Ardianto, 2013: 60), deskriptif kualitatif termasuk paradigma penelitian post positivistik. Asumsi dasar yang menjadi inti paradigma penelitian post positivisme adalah:

1. Pengetahuan bersifat konjektural dan tidak berlandaskan apa pun. Dalam metode ini tidak akan pernah mendapatkan kebenaran absolut, Untuk itubukti yang harus di bangun.
2. Penelitian merupakan proses membuat klaim-klaim kemudian menyaringsebagian klaim tersebut menjadi klaim-klaim lain yang kebenarannya jauh lebih kuat.
3. Pengetahuan yang dibentuk oleh data, bukti dan pertimbangan logis. Dalam praktiknya peneliti mengumpulkan informasi dengan menggunakan instrumen pengukuran tertentu yang di isi oleh partisipan atau dengan melakukan observasi mendalam di lokasi penelitian.
4. Penelitian harus mampu mengembangkan pernyataan yang relevan dan benar.
5. Pernyataan yang dapat menjelaskan situasi yang sebenarnya atau mendeskripsikan relasi kausalitas dari suatu persoalan.
6. Pengetahuan dibentuk, aspek terpenting dalam penelitian adalah sikap objektif.

## **3.2 Akses dan *Rapport* Terhadap Informan**

### **3.2.1 Akses Informan**

Komunikasi adalah suatu proses atau kegiatan penyampaian pesan dari seseorang kepada orang lain untuk mencapai tujuan tertentu. Komunikasi adalah prasyarat kehidupan manusia. Kehidupan manusia akan tampak hampa apabila tidak ada komunikasi. Karena tanpa komunikasi, interaksi antar manusia, baik secara perorangan, kelompok, ataupun organisasi tidak mungkin dapat terjadi. Dua orang dikatakan melakukan interaksi apabila masing-masing melakukan aksi dan reaksi. Aksi dan reaksi dilakukan manusia baik secara perorangan.

Informan merupakan kunci dalam memperoleh data dan informasi yang dilakukan selama observasi di lapangan. Maka dari itu peneliti memerlukan akses untuk mendapatkan informasi sebanyak-banyaknya dari informan. Metode yang dilakukan oleh peneliti untuk mendapatkan akses terhadap informan adalah dengan melakukan pengajuan kepada perusahaan dimana informan bekerja bahwa akan dilakukan penelitian dan memerlukan observasi lapangan dan juga observasi dokumentasi. Kuswarno (2009:61) menyatakan pada bukunya bahwa pentingnya akses kepada informan sebagai “Pembuka jalan” peneliti masuk pada dunia pekerjaan dimana informan bekerja. Penting untuk diperhatikan bagaimana peneliti mendapatkan akses kepada informan.

### **3.2.2 *Rapport* Informan**

Satu aspek yang terpenting dalam penelitian komunikasi adalah menjaga hubungan baik (*rapport*) dengan informan. Karena pada dasarnya penelitian komunikasi ini tidak bisa ditentukan berlangsung dalam waktu yang terburu-buru

dalam hitungan hari karena hubungan dalam pekerjaan yang hanya berlangsung saat jam kerja saja tidak cukup. Bisa jadi satu informan dengan informan yang lain tidak sama karena pada pekerjaan sehari-hari sangat berhubungan dengan kondisi lingkungan.

Salah satu cara menjaga hubungan baik ini adalah dengan cara peneliti hadir di lingkungan observasi, *blending* di lingkungan Sat Reskrim Polrestabes Bandung dan mencoba untuk bergaul dengan para pelapor. Tujuannya selain untuk menjaga perasaan informan (misalnya mengucapkan terima kasih untuk kesediannya terlibat dalam proses penelitian) juga untuk menginformasikan kegiatan penelitian selanjutnya (Kuswarno 2009:61).

Menjaga hubungan baik juga penting untuk berlangsung dan kelengkapan bahan penelitian, karena ketika hasil penelitian sudah dipublikasikan dalam bentuk laporan penelitian, diharapkan tidak ada tuntutan dari pihak manapun terutama informan sebagai penyumbang data maupun dari pihak Sat Reskrim Polrestabes Bandung. Oleh karena itu harus benar-benar dinyatakan dari awal mengenai tujuan penelitian, dan kesediaan mereka mempublikasikan hasil penelitian (Kuswarno, 2009:61-62).

Upaya membangun hubungan baik dengan informan peneliti terlebih dahulu melakukan komunikasi awal dengan orang yang akan dijadikan informan dengan memperkenalkan diri sebelum wawancara. Pada saat menjalin komunikasi awal peneliti mengunjungi setiap orang yang akan menjadi informan dan menanyakan kesediaannya untuk menjadi informan, menyampaikan kertas untuk diisi data profil

informan, serta menanyakan jadwal yang disediakan oleh informan untuk bersedia diawawancarai.

### **3.3 Kategorisasi**

Kategorisasi terdiri atas fungsi dan prinsip kategorisasi, dan langkah langkah kategorisasi. Kategorisasi berarti “penyusunan kategori. Kategori itu sendiri berupa seperangkat tema yang disusun atas pikiran, intuisi, pendapat atau kriteria tertentu.” (Basrowi dan Suwandi, 2008: 196)

Tahapan penelitian, pengolahan data bersifat dinamis yang dilakukan pada saat pengumpulan data. Data yang diperoleh dari sumber data dianalisis demi konsistensi dan keteraturan yang disusun berdasarkan kategori informan yaitu: “(1) Profil informan (2) Usia (3) Jenis kelamin (4) Tingkat pendidikan dan lain-lain. Dalam keseluruhan penelitian ini, pengolahan data berlangsung secara induktif, generatif, konstruktif, dan subjektif.” (Alwasilah, 2012: 117)

#### **3.3.1 Profil Informan**

Informan dalam penelitian ini merupakan bagian dari penelitian berfungsi untuk memperoleh data informasi. Informan dalam penelitian ini adalah sebanyak 5 (Lima) informan terdiri dari 2 polisi dan 3 pelapor yaitu sebagai berikut:

##### **Informan Polisi 1:**

Nama : Ade Herdiansyah, SH

Jenis Kelamin : Laki-laki

Status : Menikah

Pangkat : Briпка

Pendidikan : Strata-1

Ade merupakan salah satu penyidik pembantu di Polres Kota Besar Bandung. Beliau sedang menangani masalah tindak pidana mengenai penggelapan.

**Informan Polisi 2:**

Nama : A. Rizal Sutiana, SH

Jenis Kelamin : Laki-laki

Status : Menikah

Pangkat : Briпка

Pendidikan : Strata-1

Rizal adalah panggilan akrab polisi berpangkat briпка ini, beliau selaku penyidik pembantu yang dipekerjakan pada Kantor Kepolisian Negara Republik Indonesia Daerah Jawa Barat Resor Kota Besar Bandung.

**Informan Pelapor 1:**

Nama : Yesti Siti Nurfadilah

Jenis Kelamin : Perempuan

Umur : 20 Tahun

Status : Pelapor

Pekerjaan : Karyawan Swasta

Pendidikan : SMA

Laporan : Penipuan

Yesti merupakan anak bungsu dari tiga bersaudara yang dilahirkan di Bandung pada 28 Februari 1989, Yesti memiliki aktivitas sebagai karyawan swasta

di suatu perusahaan di Bandung. Yesti memiliki laporan mengenai penipuan uang yang merugikan dirinya.

**Informan Pelapor 2:**

Nama : Dendi Alpandi  
Jenis Kelamin : Pria  
Umur : 20 Tahun  
Status : Pelapor  
Pekerjaan : Swasta  
Pendidikan : SMK  
Laporan : Perbuatan Tidak Menyenangkan

Dendi merupakan seorang Remaja yang tinggal di daerah Antapani dan memiliki pekerjaan di perusahaan swasta. Dendi dilahirkan di Tasik pada 14 Mei 1999, Dendi memiliki laporan mengenai perbuatan tidak menyenangkan yang diterimanya.

**Informan Pelapor 3:**

Nama : Retno Anbarini  
Jenis Kelamin : Wanita  
Umur : 21 Tahun  
Status : Pelapor  
Pekerjaan : Mahasiswa  
Pendidikan : Strata 1  
Laporan : Penipuan perbuatan curang

Retno merupakan seorang anak ke 3 yang dilahirkan di Majalengka pada 25 Januari 1998, Retno memiliki aktivitas sebagai Mahasiswa di suatu perguruan tinggi swasta dan mengalami kasus Penipuan Perbuatan Curang yang dilakukan oleh temannya.

### 3.4 Rekapitulasi Data

Data yang didapatkan selama masa observasi kepada informan akan diolah dan untuk memudahkan maka peneliti mererkapitulasi data informan yaitu berdasarkan usia informan, status informan, pekerjaan informan, pendidikan informan dan laporan informan.

#### 3.4.1 Usia Informan

Berdasarkan data yang dihimpun dari para informan, maka didapatkan data berdasarkan usia informan yang dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 3.1 Data Informan Berdasarkan Usia**

No.	Usia	Jumlah
1.	20 – 25	2
2.	35 – 55	0
3.	55 – 70	3
Jumlah Total		5

Sumber: Data Hasil Penelitian 2019

Berdasarkan data tersebut bahwa informan yang diklasifikasikan berdasarkan usia terbanyak ada pada rentang usia 35 – 70 tahun yaitu sejumlah 3 orang dan pada rentang usia 20 – 25 tahun sejumlah 2 orang.

### 3.4.2 Status Informan

Data informan berdasarkan status dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 3.2 Data Informan Berdasarkan Status**

No.	Status	Jumlah
1.	Pelapor	3
2.	Polisi	2
Jumlah Total		5

Sumber: Data Hasil Penelitian 2019

Berdasarkan data status informan pada tabel 3.2 diketahui bahwa peneliti menjadikan informan berdasarkan status informan yaitu pelapor sebanyak 3 orang dan polisi sebanyak 2 orang.

### 3.4.3 Pekerjaan Informan

Data informan berdasarkan status pernikahan dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 3.3 Data Informan Berdasarkan Pekerjaan**

No.	Pekerjaan	Jumlah
1.	Polisi	2
2.	Karyawan Swasta / Pelajar	3
Jumlah Total		5

Sumber: Data Hasil Penelitian 2019

Berdasarkan data informan yang diuraikan pada tabel 3.3 menunjukkan bahwa informan dalam penelitian ini memiliki pekerjaan sebagai polisi yaitu sebanyak 2 Orang dan sebagai karyawan swasta/pelajar sebanyak 3 orang.

### 3.4.4 Tingkat Pendidikan Informan

Data informan berdasarkan tingkat pendidikan dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 3.4 Data Informan Berdasarkan Tingkat Pendidikan**

No.	Tingkat Pendidikan	Jumlah
1.	Sekolah Menengah Atas	2
2.	Program Diploma	0
3.	Program Sarjana	3
Jumlah Total		5

Sumber: Data Hasil Penelitian 2019

Berdasarkan data informan yang diuraikan pada tabel 3.4 dari seluruh informan yang diambil sebagai sampel untuk mendapatkan data dan informasi memiliki latar belakang pendidikan Program Sarjana sebanyak 3 orang dan pendidikan SMA atau SMK sebanyak 2 orang.

### 3.4.5 Laporan Informan

Data informan berdasarkan Laporan informan dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 3.5 Data Informan Berdasarkan Laporan**

No.	Posisi Pekerjaan	Jumlah
1.	Penipuan dan Penggelapan	2
2.	Perbuatan Tidak Menyenangkan	1
Jumlah Total		3

Sumber: Data Hasil Penelitian 2019

Berdasarkan data informan untuk mengambil data dan informasi maka dibutuhkan laporan pelapor yang diuraikan pada tabel 3.5 yaitu Penipuan dan Penggelapan 2 orang dan Perlakuan Tidak Menyenangkan sebanyak 1 orang.

### 3.5 Teknik Pengumpulan Data

Terdapat tiga teknik utama dalam pengumpulan data yang dapat digunakan dalam studi deskriptif kualitatif bagaimana dikemukakan oleh Creswell dalam

kuswarno (2009:47) antara lain: wawancara mendalam, observasi langsung, dan meneliti dokumen.

### **3.5.1 Teknik Observasi Terlibat**

Teknik ini digunakan untuk memperoleh pengetahuan yang tidak terbahasakan yang tidak didapat hanya dari wawancara seperti yang dinyatakan Denzin (dalam Mulyana, 2005: 163), pengamatan berperan serta adalah strategi lapangan yang secara simultan memadukan analisis dokumen, wawancara, partisipasi dan observasi langsung sekaligus dengan introspeksi. Sehubungan dengan hal ini, maka dalam penelitian lapangan peneliti turut terlibat langsung ke dalam berbagai aktivitas komunikasi Pelayanan yang ada di bagian Sat Reskrim Polrestabes Bandung. Selama penelitian, peneliti tinggal di dekat lokasi penelitian yaitu berdomisili di Bandung, selama penelitian untuk melihat dari dekat atau mengamati secara langsung bagaimana komunikasi Pelayanan yang ada pada bagian Sat Reskrim Polrestabes Bandung. Melalui teknik observasi terlibat ini, peneliti berupaya untuk masuk dalam lingkungan Sat Reskrim Polrestabes Bandung untuk memperoleh data tentang komunikasi Pelayanan yang ada di bagian Sat Reskrim Polrestabes Bandung. Berkenaan dengan hal ini, peneliti telah berupaya untuk menempatkan diri sebatas di belakang layar atau tidak menonjolkan diri dalam situasi tertentu di dalam proses Komunikasi Pelayanan di bagian Sat Reskrim Polrestabes Bandung. Peneliti menganggap hal ini sangat penting dilakukan dengan maksud agar dengan posisi yang demikian, peneliti tetap memiliki peluang untuk secara lebih leluasa mencermati situasi yang berkembang, saat Penyidik dari Sat

Reskrim Polrestabes Bandung berkomunikasi dengan pelapor, peneliti meminta waktu mengajukan pertanyaan-pertanyaan terkait untuk kepentingan analisis.

### **3.5.2 Teknik Wawancara Mendalam (*In-Depth Interview*)**

Wawancara sebagai upaya mendekatkan informasi dengan cara bertanya langsung kepada informan. Tanpa wawancara, peneliti akan kehilangan informasi yang hanya dapat diperoleh dengan jalan bertanya langsung. Wawancara merupakan bagian dari metode kualitatif. Dalam metode kualitatif ini ada dikenal dengan teknik wawancara mendalam (*In-depth Interview*). Pengertian wawancara mendalam (*In-depth Interview*) adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan responden atau orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman (*guide*) wawancara dimana pewawancara dan informan terlibat dalam kehidupan sosial yang relatif lama (Sutopo 2006: 72). Ciri khusus dari wawancara mendalam ini adalah keterlibatannya dalam kehidupan responden atau informan.

Wawancara juga merupakan alat mengecek ulang atau pembuktian terhadap informasi atau keterangan yang diperoleh sebelumnya dan juga merupakan teknik komunikasi langsung antara peneliti dan responden.

Menurut (Moleong, 2004: 186) wawancara mendalam merupakan proses menggali informasi secara mendalam, terbuka, dan bebas dengan masalah dan fokus penelitian dan diarahkan pada pusat penelitian. Dalam hal ini metode wawancara mendalam yang dilakukan dengan adanya daftar pertanyaan yang telah dipersiapkan sebelumnya.

Wawancara mendalam melakukan penggalian secara mendalam terhadap satu topik yang telah ditentukan (berdasarkan tujuan dan maksud diadakan wawancara tersebut) dengan menggunakan pertanyaan terbuka. Penggalian yang dilakukan untuk mengetahui pendapat mereka berdasarkan *perspective* responden dalam memandang sebuah permasalahan. Teknik wawancara ini dilakukan oleh seorang pewawancara dengan mewawancarai satu orang secara tatap muka (*face to face*). Kegunaan atau manfaat dilakukannya wawancara mendalam adalah:

1. Topik atau pembahasan masalah yang ditanyakan bisa bersifat kompleks atau sangat sensitif
2. Dapat menggali informasi yang lengkap dan mendalam mengenai sikap, pengetahuan, pandangan responden mengenai masalah
3. Responden tersebar maksudnya bahwa siapa saja bisa mendapatkan kesempatan untuk diwawancarai namun berdasarkan tujuan dan maksud diadakan penelitian tersebut
4. Responden dengan leluasa dapat menjawab pertanyaan yang diajukan tanpa adanya tekanan dari orang lain atau rasa malu dalam mengeluarkan pendapatnya
5. Alur pertanyaan dalam wawancara dapat menggunakan pedoman (*guide*) atau tanpa menggunakan pedoman. Jika menggunakan pedoman (*guide*), alur pertanyaan yang telah dibuat tidak bersifat baku tergantung kebutuhan di lapangan.

Adapun wawancara yang dilakukan adalah wawancara tidak berstruktur, dimana di dalam metode ini memungkinkan pertanyaan berlangsung luwes, arah

pertanyaan lebih terbuka, tetap fokus, sehingga diperoleh informasi yang kaya dan pembicaraan tidak kaku. Adapun dalam pengumpulan data, peneliti melakukan wawancara bersama antara lain Penyidik Sat Reskrim Polrestabes Bandung dan pelapor. Hal demikian dilakukan dengan tujuan untuk memperoleh data secara luas dan menyeluruh sesuai dengan kondisi saat ini.

### **3.5.3 Teknik Observasi Langsung**

Teknik observasi adalah teknik pengumpulan data dengan cara peneliti melakukan pengamatan secara langsung di lapangan. Metode observasi merupakan metode pengumpul data yang dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat secara sistematis gejala-gejala yang diselidiki (Supardi, 2006: 88). Observasi dilakukan menurut prosedur dan aturan tertentu sehingga dapat diulangi kembali oleh peneliti dan hasil observasi memberikan kemungkinan untuk ditafsirkan secara ilmiah.

Pengamatan dalam istilah sederhana adalah proses peneliti dalam melihat situasi penelitian. Teknik ini sangat relevan digunakan dalam penelitian kelas yang meliputi pengamatan kondisi interaksi pembelajaran, tingkah laku anak dan interaksi anak dan kelompoknya. Pengamatan dapat dilakukan secara bebas dan terstruktur. Alat yang bisa digunakan dalam pengamatan adalah lembar pengamatan, daftar periksa, catatan kejadian dan lain-lain.

Beberapa informasi yang diperoleh dari hasil observasi adalah ruang (tempat), pelaku, kegiatan, objek, perbuatan, kejadian atau peristiwa, waktu, perasaan. Alasan peneliti melakukan observasi adalah untuk menyajikan gambaran

realistik perilaku atau kejadian, untuk menjawab pertanyaan, untuk membantu mengerti perilaku manusia, dan untuk evaluasi yaitu melakukan pengukuran terhadap aspek tertentu melakukan umpan balik terhadap pengukuran tersebut.

Observasi langsung adalah cara pengumpulan data dengan cara melakukan pencatatan secara cermat dan sistematis. Observasi harus dilakukan secara teliti dan sistematis untuk mendapatkan hasil yang bisa diandalkan, dan peneliti harus mempunyai latar belakang atau pengetahuan yang lebih luas tentang objek penelitian mempunyai dasar teori dan sikap objektif.

Observasi langsung yang dilakukan oleh peneliti bisa direalisasikan dengan cara mencatat berupa informasi yang berhubungan dengan Pelayanan Sat Reskrim Polrestabes Bandung. Juga mengamati bagaimana proses Pelayanan yang ada di bagian Sat Reskrim Polrestabes Bandung. Dengan observasi secara langsung, peneliti dapat memahami konteks data dalam berbagai situasi, maksudnya dapat memperoleh pandangan secara menyeluruh. Untuk itu peneliti dapat melakukan pengamatan secara langsung dalam mendapatkan bukti yang terkait dengan objek penelitian.

#### **3.5.4 Teknik Telaah Dokumen**

Teknik Observasi Dokumen yaitu proses melihat kembali sumber-sumber data dari dokumen yang ada dan dapat digunakan untuk memperluas data-data yang telah ditemukan. Adapun sumber data dokumen diperoleh dari lapangan berupa buku, arsip bahkan dokumen perusahaan atau dokumen resmi yang berhubungan dengan fokus penelitian.

### 3.6 Teknik Analisis Data

Analisis dan kualitatif menurut Bogdan dan Biklen (1982) yang dikutip Moleong (2004: 248) merupakan upaya “mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensistensikannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain”.

Data yang terkumpul dianalisis melalui tahap-tahap berikut:

Tahap I : Mentranskripsikan Data

Pada tahap ini dilakukan pengalihan data rekaman kedalam bentuk skripsi dan menerjemahkan hasil transkripsi.

Tahap II : Kategorisasi

Pada tahap ini, peneliti melakukan klasifikasi data berdasarkan item-item masalah yang diamati dan diteliti, kemudian melakukan kategorisasi data sekunder dan data lapangan. Selanjutnya menghubungkan sekumpulan data dengan tujuan mendapatkan makna yang relevan.

Tahap III : Verifikasi

Pada tahap ini data dicek kembali untuk mendapatkan akurasi dan validitas data sesuai dengan yang dibutuhkan dalam penelitian. Sejumlah data, terutama data yang berhubungan dengan gambaran komunikasi Pelayanan di bagian Sat Reskrim Polrestabes Bandung.

#### Tahap IV : Interpretasi dan Deskripsi

Pada tahap ini data yang telah diverifikasi diinterpretasikan dan dideskripsikan. Peneliti berusaha mengkoneksikan sejumlah data untuk mendapatkan makna dari hubungan data tersebut. Peneliti menetapkan pola dan menemukan korespondensi antara dua atau lebih kategori data.

### 3.7 Validasi Data

Guna mengatasi penyimpangan dalam menggali, mengumpulkan, mengolah, dan menganalisis data hasil penelitian, peneliti melakukan triangulasi data baik dari segi sumber data maupun triangulasi metode yaitu:

#### 1. Triangulasi Data:

Data yang dikumpulkan diperiksa kembali bersama-sama dengan informan. Langkah ini memungkinkan dilihat kembali akan kebenaran informasi yang dikumpulkan diperiksa kembali bersama-sama dengan informan. Langkah ini memungkinkan dilihat kembali akan kebenaran informasi yang dikumpulkan selain itu, juga dilakukan *cross check* data kepada narasumber lain yang dianggap paham terhadap masalah yang diteliti.

#### 2. Triangulasi Metode:

Mencocokkan informasi yang diperoleh dari satu teknik pengumpulan data (wawancara mendalam) dengan teknik observasi berperan serta. Penggunaan teori aplikatif juga merupakan atau bisa dianggap sebagai triangulasi metode, seperti menggunakan teori citra. Unit analisis dalam penelitian ini adalah

komunikasi Pelayanan di bagian Sat Reskrim Polrestabes Bandung sebagai studi deskriptif kualitatif mengenai Komunikasi Pelayanan yang ada di bagian Sat Reskrim Polrestabes Bandung.

### **3.8 Lokasi dan Waktu Penelitian**

#### **3.8.1 Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan pada bagian Sat Reskrim Polrestabes Bandung, Jl. Merdeka No. 18-20 Kota Bandung.

#### **3.8.2 Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan selama 6 (enam bulan) tepatnya terhitung mulai bulan April 2019 sampai Juli 2019. Waktu pelaksanaan ini dimulai dari persiapan, penelitian lapangan, penyusunan, dan tahap terakhir penelitian hingga sidang skripsi dilaksanakan.

**Tabel 3.6 Waktu Penelitian**

No.	Kegiatan	Jadwal Kegiatan Penelitian					
		Apr	Mei	Jun	Jul	Ags	Sept
1.	Observasi Awal	✓					
2.	Penyusunan Proposal Skripsi		✓				
3.	Bimbingan Proposal Skripsi			✓			
4.	Seminar Proposal Skripsi				✓		
5.	Perbaikan Proposal Skripsi				✓		
6.	Pelaksanaan Penelitian				✓		
7.	Analisis Data				✓		
8.	Penulisan Laporan				✓		
9.	Konsultasi					✓	
10.	Seminar draft skripsi						✓
11.	Sidang Skripsi						✓
12.	Perbaikan Skripsi						✓

Sumber: Data Hasil Penelaahan Peneliti 2019