

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan dengan pendekatan kualitatif artinya penelitian ini menggunakan wawancara, catatan lapangan, dokumentasi pribadi, catatan resmi, memo dan dokumentasi resmi lainnya, bukan berupa angka-angka. Sehingga tujuan penelitian kualitatif ini adalah ingin menggambarkan realita empirik di balik fenomena secara mendalam, rinci dan tuntas. Maka pendekatan kualitatif dalam penelitian ini adalah mencocokkan antara realita empirik dengan teori yang berlaku menggunakan metode deskriptif.⁴²

Penelitian ini nanti akan dilakukan dengan penelitian lapangan dan adanya proses pengumpulan data melalui observasi, wawancara mendalam dan perbincangan. Sehingga penelitian ini akan memperoleh informasi penting untuk dikaji dan diteliti dari data bukan berupa angka dan untuk menemukan makna yang ada di balik data yang diteliti. Penelitian kualitatif berusaha mengkonstruksi realitas dan memahami maknanya. Sehingga, penelitian kualitatif biasanya sangat memperhatikan proses, peristiwa dan otentisitas. Memang dalam

⁴² Lexy J Meleong. *Metode Penelitian Kualitatif*. (Bandung: Remaja Rosda Karya, 2014). Hlm: 131

penelitian kualitatif kehadiran nilai peneliti bersifat eksplisit dalam situasi yang terbatas, melibatkan subjek dengan jumlah.

Penelitian kualitatif adalah metode deskriptif yakni merupakan penelitian yang mengarah pada pendeskripsian secara rinci dan mendalam mengenai potret kondisi tentang kejadian yang sebenarnya dan menurut apa adanya di lapangan, penelitian ini merupakan studi kasus tunggal yang terpancang. Tunggal yang berarti dalam penelitian ini fokus pada satu permasalahan saja yaitu tentang strategi humas Kementerian Agama RI dalam mensosialisasi Pelayanan Tepadu Satu Pintu (PTSP). Mensosialisasikan dan memberi informasi kepada masyarakat Indonesia tentang Pelayanan Tepadu Satu Pintu (PTSP).

Dalam penelitian ini sasaran dan tujuan masalahnya sudah ditetapkan, sebelum ke tempat penelitian agar lebih terarah dalam kegiatan pengumpulan data yang diperlukan berdasarkan tujuan penelitian. Sumber oleh data penelitian berasal dari data primer dan juga sekunder. Data primer yakni data yang diperoleh melalui wawancara dengan informan, aktivitas humas dan observasi lokasi sementara. Sedangkan data sekunder berasal dari dokumen, catatan-catatan, arsip-arsip humas, berita dan lampiran-lampiran data. Serta hasil penelitian yang relevan yang dapat dijadikan data penunjang penelitian. Teknik sampling dengan *purposive* sampling yakni Kasubag humas sebagai *key* informan serta informan lain yang dapat mendukung terkumpulnya data yang diperlukan oleh peneliti.

Sedangkan teknik pengambilan data snowball samplin yakni teknik pengambilan data dilakukan dengan mewawancarai informan yang dimaksud. Dalam penelitian ini observasi langsung dengan teknik observasi tidak berperan dan dokumentasi.⁴³

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kementerian Agama Republik Indonesia berada di Jalan Lapangan Banteng Barat No.3-4, Jakarta Pusat 10170. menurut observasi pra penelitian yang dilakukan peneliti, peneliti menemukan begitu besar Strategi Humas Kementerian Agama RI dalam mensosialisasikan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).

C. Subyek Penelitian

Pengambilan subyek didalam penelitian ini menggunakan *purposive sampling*. *Purposive sampling* merupakan pengambilan sampel berdasarkan kriteria-kriteria tertentu.

Subyek didalam penelitian ini dipilih berdasarkan kriteria sebagai berikut:

- 1) Subyek yang berperan dalam terlaksannya program sosialisasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)
- 2) Subyek yang berperan dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).

⁴³ Indhira Hari Kurnia., Djoko Santoso., dan Andre Rahmanto, "*Strategi Humas dalam meningkatkan reputasi Sekolah (Studi kasus di SMA Negeri 1 Surakarta)*": Jurnal Pendidikan Ekonomi, UNS. Volume. 2, No 2, Tahun 2013.

- 3) Subyek yang menentukan kebijakan dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).

Subyek merupakan orang yang berperan di Kementerian Agama Republik Indonesia dan PTSP, yaitu: 1) Humas Kementerian Agama Republik Indonesia, 2) *Front Liner* PTSP, 3) Bagian-bagian Kementerian Agama yang programnya masuk dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dan 4) Penentu kebijakan yaitu eselon I dan eselon II Kementerian Agama Republik Indonesia.

D. Metode Pengumpulan Data

Penelitian ini akan menggunakan beberapa teknik pengumpul data, di antaranya adalah Observasi, Wawancara, dan Dokumentasi.

1. Observasi

Teknik ini merupakan teknik pengumpulan data dengan pengamatan kepada subyek penelitian, dalam penelitian ini akan digunakan penelitian partisipatif moderat. Selama pengambilan data, peneliti akan berpartisipasi dalam beberapa kegiatan subyek, tetapi tidak semuanya. Peneliti menggunakan teknik ini karena peneliti dapat mengamati sendiri perilaku subyek, sehingga data yang didapat lebih natural.⁴⁴

Selama pengamatan berlangsung, hal-hal yang peneliti akan mengamati di antaranya:

⁴⁴ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung : Remaja Rosda Karya, 2010), Cet. 10, hm.: 174-175

- a. Mengikuti kegiatan Humas Kementerian Agama RI terkait Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).
- b. Merode/bentuk dari strategi Humas Kementerian Agama RI dalam sosialisasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).
- c. Peran dan fungsi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).

2. Wawancara

Teknik ini merupakan teknik pengumpulan data dengan wawancara mendalam atau pertemuan dengan subyek untuk bertukar informasi, wawancara yang digunakan ialah wawancara terstruktur dimana peneliti menyiapkan pertanyaan-pertanyaan tertulis dan jawaban alternatifnya. Teknik ini digunakan karena dengan teknik ini peneliti akan mendapatkan data yang lebih mendalam mengenai pendapat subyek tentang situasi yang terjadi pada dirinya.⁴⁵

Peneliti akan meneliti subjek yang berkaitan dengan Humas Kementerian Agama RI dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) berupa wawancara yang mendalam tentang hal-hal yang bersangkutan dengan Humas Kementerian Agama RI dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Dengan *Interview Guide* sebagai berikut:

- a. Sejarah Humas Kementerian Agama RI.
- b. Sejarah Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).
- c. Perencanaan Strategi Humas Kementerian Agama RI.
- d. Langkah-Langkah Humas Kementerian Agama RI.

⁴⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung : Penerbit Alfabeta, 2015), cet. 22, hlm. 232-233

- e. Objek Sosialisasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).
- f. Media dalam sosialisasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).
- g. Evaluasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).

3. Dokumentasi

Teknik ini merupakan pengambilan data melalui penelusuran catatan yang telah lalu.⁴⁶ Dalam hal ini, peneliti akan meninjau dokumen milik Kementerian Agama RI meliputi:

- a. Berita Kementerian Agama RI tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).
- b. Foto, dokumen dan naskah Kementerian Agama RI tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).

E. Analisis Data

Peneliti melakukan penelitian mengenai “*Strategi Humas Kementerian Agama RI dalam Sosialisasi Pelayanan Tepadu Satu Pintu (PTSP)*”. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan observasi, wawancara dan dokumentasi untuk memperoleh data-data penelitian dengan melakukan dua tahap analisis data, yaitu tahap di lapangan dan pasca lapangan. Analisis di lapangan akan dilakukan secara deskriptif-analitik yang mana selain menggambarkan data apa adanya juga peneliti melakukan interpretasi terhadap data tersebut dengan menjelaskan data yang ada menurut pemahaman peneliti, membandingkan dengan temuan-temuan

⁴⁶ *Ibid*, Hal. 240

sebelumnya yang sudah dijelaskan dalam tinjauan pustaka, dan menjelaskan atau membandingkan dengan teori yang sudah dijelaskan dalam kerangka teori.