

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan penelitian kualitatif yang merupakan pendekatan yang lebih menekankan pada aspek pemahaman secara mendalam terhadap suatu masalah dari pada melihat permasalahan untuk penelitian generalisasi. Metode penelitian ini lebih suka menggunakan teknik analisis mendalam (in-depth analysis), yakni mengkaji masalah secara kasus per kasus karena metodologi kualitatif yakin bahwa sifat suatu masalah satu akan berbeda dengan sifat dari masalah lainnya. Tujuan dari pendekatan penelitian kualitatif ini bukan suatu generalisasi tetapi pemahaman secara mendalam terhadap suatu masalah. Penelitian kualitatif berfungsi memberikan kategori substantif dan hipotesis penelitian kualitatif (Siyoto & Sodik, 2015).

Dalam penelitian ini yang berjudul analisis isi pesan, yakni menggunakan paradigma positivisme. Paradigma Positivisme, memandang proses komunikasi ditentukan oleh pengirim (source-oriented). Berhasil atau tidaknya sebuah proses komunikasi bergantung pada upaya yang dilakukan oleh pengirim dalam mengemas pesan, menarik perhatian penerima ataupun mempelajari sifat dan karakteristik penerima untuk menentukan strategi penyampaian pesan (Saputra, 2014). Pada penelitian ini, menggunakan paradigma post positivisme.

Karena dalam penelitian ini peneliti ingin mengetahui pengemasan konten pesan dalam Instagram Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia yang berisikan informasi mengenai tata cara pelayanan publik online. Paradigma post positivisme dikatakan lebih mempercayai proses verifikasi terhadap suatu temuan hasil dengan berbagai metode. Maka dari itu, penelitian ini memilih paradigma positivisme.

3.2 Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Menurut (Creswell J. W) dalam buku (Abdussamad, 2021) penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang mengeksplorasi dan memahami makna di sejumlah individu atau sekelompok orang yang berasal dari masalah sosial. Penelitian kualitatif secara umum dapat digunakan untuk penelitian tentang kehidupan masyarakat, sejarah, tingkah laku, konsep atau fenomena, masalah sosial, dan lain-lain. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif menggunakan metode Analisis Isi (Content Analysis).

Content Analysis adalah analisis ilmiah tentang isi pesan suatu komunikasi. Penelitian kualitatif dipengaruhi oleh paradigma naturalistik-interpretatif. Analisis isi (content analysis) adalah penelitian yang bersifat pembahasan mendalam terhadap isi suatu informasi tertulis atau tercetak dalam media massa. Pelopor analisis isi adalah Harold D. Lasswell, yang memelopori teknik symbol coding, yaitu mencatat lambang atau pesan secara sistematis, kemudian diberi interpretasi. (Jumal, 2022). Analisis isi kualitatif memfokuskan risetnya pada isi komunikasi yang tersurat (tampak atau manifest).

Karena itu tidak dapat digunakan untuk mengetahui isi komunikasi yang tersirat (latent). (Jumal, 2022) Secara umum, mencoba menyimpulkan langkah-langkah umum dalam metode analisis isi yang akan dikembangkan dalam penelitian, yaitu:

1. Membuat rumusan tujuan analisis
2. Konseptualisasi dan Operasionalisasi
3. Merumuskan konsep penelitian dan melakukan operasionalisasi sehingga konsep dapat diukur.
4. Lembar Coding “Coding Sheet”
5. Menentukan Populasi Dan Sampel
6. Pelatihan Coder dan Pengujian Validitas Reliabilitas
7. Proses Coding
8. Perhitungan Reliabilitas Final
9. Input Data Analisis

Peneliti dapat menghitung angka reliabilitas dari hasil coding dengan menggunakan rumus/formula yang tersedia, seperti Holsti, Krippendorff, Cohen Kappa. Pada penelitian ini menggunakan metode analisis isi holsti karena berdasarkan temuan dari pengemasan pesan Humas Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia. Penelitian ini mendeskripsikan teks yang terdapat pada konten di dalamnya terdapat pesan sesuai pada teori dan konsep pada BAB II. Dalam hal ini, untuk meminimalisir penilaian subjektivitas dalam penelitian ini maka peneliti akan melakukan tahap coding bersamaan dengan coder lainnya menggunakan analisis serupa sehingga dapat menjawab rumusan masalah pada penelitian ini.

3.3 Unit Analisis

Objek penelitian adalah beberapa elemen yang bisa berwujud orang, organisasi atau barang yang akan diteliti atau pokok persoalan yang hendak diteliti untuk mendapatkan data secara lebih terarah. Unit analisis adalah bagian penting dari proyek penelitian. Ini adalah hal utama yang dilihat oleh seorang peneliti dalam penelitiannya. Unit analisis adalah hal yang ingin didiskusikan pada penelitian, “Siapa” atau “apa” yang ingin diselidiki oleh peneliti. Menurut (Sugiyono, 2021). Objek penelitian ialah suatu atribut atau sifat dan nilai dari seseorang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Dalam penelitian ini, berjumlah 258 postingan selama periode 17 Januari 2022 hingga 17 Januari 2023 di Instagram, namun yang menjadi unit analisis peneliti yang termasuk ke dalam pesan pelayanan publik menjadi 39 konten yaitu dokumen berbentuk gambar maupun video dari konten Instagram @kemenkumhamri. Konten yang telah ditentukan untuk dijadikan unit analisis pada akun Instagram @kemenkumhamri yaitu periode 17 Januari 2022 hingga 17 Januari 2023 di karenakan pada periode tersebut sedang melakukan Transformasi digital pelayanan publik melalui kemenkumhamri yang disampaikan secara langsung oleh ketua umum (Menkumham), Yasonna Laoly, pokok pembahasan mengenai konten pelayanan publik. Berikut beberapa contoh diantaranya:

Tabel 3.1 Contoh Unit Analisis

No.	Tanggal Unggahan	Caption	Visual
1	17 Januari 2022	<p>#SahabatPengayoman mau bikin paspor? Bingung gimana caranya</p> <p>Ini Yomin kasih tau cara ter gampang dan terkini untuk bikin paspor</p> <p>Check this out yaa</p> <p>#ImigrasiIndonesia #KemenkumhamRI #KumhamPASTI</p>	
2	7 Februari 2022	<p>Layanan Fidusia Kemenkumham itu apa aja sih? Penasaran?</p> <p>Cek aja di reels berikut ini #SahabatPengayoman</p> <p>Seluruh layanan fidusia ini, bisa kamu dapatkan di laman fidusia.ahu.go.id</p> <p>Kamu masih punya pertanyaan lain tentang Fidusia? Kamu bisa tanya langsung ke @ditjen_ahu</p> <p>#Fidusia #KemenkumhamRI #KumhamPASTI</p>	
3	12 Februari 2022	<p>Siapa nih yang kenalan sama pasangannya lewat dating app terus punya pasangan dari warga negara lain?</p> <p>Pasti kepikiran pertanyaan-pertanyaan kaya gini :</p> <p>Nanti kalau aku nikah, dia bisa jadi WNI enggak ya? Nanti anak aku jadi WNI/ WNA ya? Nanti kalau aku nikah, jangan-jangan aku jadi WNA?</p> <p>Dan pertanyaan seputar kewarganegaraan lainnya</p> <p>Nah.. daripada bingung Yomin kenalin nih aplikasi yang bisa menjawab pertanyaan-pertanyaan kamu, namanya SAKE</p> <p>Kaya gimana sih aplikasinya? Cek di postingan ini yaa</p> <p>#KemenkumhamRI</p>	

- 4 20 Februari 2022 [#KumhamPASTI](#)
[#DitjenAHU](#)
Pengayoman,
Kamu mau mendirikan CV tapi bingung cara bikin legalitasnya?

Nah ini Yomin kasih tau caranya yaa di sini

Kalau kamu masih punya pertanyaan tentang legalitas badan usaha, bisa tanya langsung ke [@ditjen_ahu](#) yaa

[#KemenkumhamRI](#)
[#KumhamPASTI](#)
[#DitjenAHU](#)
- 5 26 Februari 2022 Modal 50 ribu bisa langsung jadi CEO? Beneran nih?

Beneran dong [#SahabatPengayoman](#)

Dengan modal 50 ribu, kamu sebagai entrepreneur bisa daftarin usaha kecil atau mikro kamu menjadi Perseroan Perorangan

Dengan usaha yang punya legalitas resmi seperti ini, tentunya kamu akan mendapatkan banyak benefit looh [#SahabatPengayoman](#)

Jadi kepo kan.. Apa sih Perseroan Perorangan itu?

Yuk cek informasi selengkapnya di postingan ini

[#KemenkumhamRI](#)
[#KumhamPASTI](#)
[#DitjenAHU](#)



Sumber: Olahan Penelitian, 2023

Dalam penelitian ini unit analisis yang diteliti adalah informasi pelayanan publik pada periode 17 Januari 2022 – 17 Januari 2023. Penelitian ini terdiri dari konten feeds, reels, dan video yang mencakup rubrik pelayanan publik pada periode tersebut. Keseluruhan dari unit analisis yang telah terkumpul sebagai dari penelitian ini kemudian akan digunakan oleh peneliti untuk membahas isi dari dokumen yang sesuai dengan kebutuhan dari penelitian ini.

3.4 Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan salah satu tahapan yang paling strategis dalam penelitian. Hal ini dikarenakan tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Teknik pengumpulan data yang benar akan menghasilkan data yang memiliki kredibilitas tinggi, dan begitu pula sebaliknya. Maka dari itu tahapan metode pengumpulan data tahap ini tidak boleh salah dan harus dilakukan sesuai prosedur penelitian kualitatif. Pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai macam. Jika dilihat dari sumber datanya, maka pengumpulan data dapat menggunakan sumber primer dan sekunder (Sugiyono, 2021).

Pada penelitian ini, menggunakan teknik pengumpulan data melalui cara pengumpulan dokumen. Dalam proses pengumpulan data dengan dokumen, dapat melalui arsip dokumen, gambar, video dan lain lain. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini melalui tahapan:

1. Memilah data pada akun Media Sosial Instagram @kemenkumhamri yang sesuai dengan dibutuhkan oleh peneliti.
2. Penyimpan data yang telah diseleksi.
3. Membuat tabel dokumen yang sudah diseleksi sesuai kriteria unit analisis.

Data yang digunakan dalam penelitian ini bersumber pada subyek penelitian yaitu media sosial Instagram @kemenkumhamri.

3.5 Metode Pengujian Data

Menurut (Abdussamad, 2021) penelitian yang dilakukan secara kualitatif, pengujian validitas, reabilitas dan objektivitas telah dibangun dengan merumuskan proposal penelitian kualitatif secara jelas, terarah dan tuntas. Penelitian kualitatif diawali dengan adanya masalah, membatasi masalah penelitian, tujuan dilakukannya penelitian, dengan menggunakan teori ground sebagai landasan teoritis yang secara langgung digunakan untuk melakukan metodologi penelitian yang akan digunakan.

Pemeriksaan keabsahan data dapat dilakukan dengan melakukan uji kredibilitas (credibility). Pengujian data merupakan faktor yang penting untuk membuktikan hasil yang diamati sudah sesuai dengan kenyataan dan dapat diteliti. Metode pengujian data dalam kualitatif terdapat uji Credibility, Transferability, Dependability, dan Confirmability. Teknik pengujian data yang berkaitan dengan penelitian (Sugiyono, 2021). ini yaitu Credibility dan Confirmability adalah sebagai berikut:

1. *Credibility*

Pada teknik ini memiliki dua fungsi, yaitu memastikan tingkat kepercayaan penemuan peneliti dapat dicapai dan memberikan bukti terhadap hasil yang diteliti.

2. *Confirmability*

Merupakan teknik konfirmabilitas data atau pengujian objektivitas penelitian. Teknik yang berguna dalam menguji hasil penelitian. Dalam penelitian ini peneliti memakai rumus Holsti untuk uji reabilitas antar coder 1 dan coder 2. Analisis Isi Holsti, ditunjukkan dalam presentase persetujuan berapa besar presentase persamaan antar coder (Eriyanto, 2013). Berikut Rumus Holsti:

Reabilitas Antar Coder

$$CR = 2M / (N1 + N2)$$

Di mana CR merupakan koefisien reliabilitas, M merupakan jumlah kategori yang disetujui oleh kedua coder, N1 adalah jumlah kategori yang dikodekan oleh coder pertama, dan N2 adalah jumlah kategori yang dikodekan oleh coder kedua. Rumus Holsti yang memiliki angka reliabilitas minimum yang dapat ditoleransi yaitu 0,7 atau 70%. Jika perhitungan menunjukkan angka di atas 0,7 maka alat ukur ini reliabel. Namun jika di bawah 0,7 maka alat ukur tersebut dinilai tidak reliabel. Dalam penelitian ini, konten yang akan peneliti gunakan sebanyak 39 konten dalam akun Instagram @kemenkumhamri. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan 2 coder, coder yang pertama adalah peneliti sendiri dan coder kedua adalah

Rifda Shita Auliyana yang merupakan lulusan dari Fakultas Ilmu Komunikasi, dengan judul penelitian, GAYA KOMUNIKASI PEJABAT PUBLIK DI INSTAGRAM (Analisis Isi Kualitatif Komunikasi Ganjar Pranowo dalam Video Sosialisasi Vaksinasi di Jawa Tengah pada Akun Instagram @ganjar_pranowo).

Tabel 3.2 Reliabilitas Coder 1 dan Coder 2

Kategori	Indikator	N1	N2	M
Isi Pesan	Keimigrasian	16	16	16
	Pemasyarakatan	6	7	6
	AHU	9	9	9
	Kekayaan Intelektual	3	3	3
	PPID & Konsultasi Hukum	5	4	4
Struktur Pesan	Positif	19	28	19
	Negatif	20	11	11
Format Pesan	Single Image	4	4	4
	Courassel Instagram	15	15	15
	Reels Instagram	20	20	20

Sumber: Olahan Penelitian, 2023

Keterangan :

N1 : Jumlah coding yang dibuat oleh coder 1

N2 : Jumlah coding yang dibuat oleh coder 2

M : Jumlah coding yang sama (disetujui oleh semua coder)

Tabel diatas merupakan kategori strategi pengemasan pesan yang memiliki 3 indikator apabila dikaitkan dengan postingan pelayanan publik di Instagram @kemenkumhamri. Berikut hasil uji reliabilitas peneliti yang didapatkan antara coder 1 dan coder 2 sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 CR &= \frac{2M}{N1+N2} \\
 &= \frac{2 \cdot 107}{117 + 117} \\
 &= \frac{214}{234}
 \end{aligned}$$

= 0,91

= 91%

Berdasarkan pada coefficient reliability yang didapat dari hasil perhitungan coder 1 dan 2 berdasarkan unit analisis pengemasan pesan pelayanan publik di Instagram @kemenkumhamri adalah 0,91 atau 91%. Apabila dilihat dari syarat minimal angka yang harus dihasilkan berdasarkan formula Holsti, maka data tersebut dinyatakan reliabel karena uji yang dihasilkan lebih besar dari 0,7 atau 70%.

3.6 Metode Analisis Data

Analisis data menurut Lexy J. Moleong pada (Setiawan, 2023) adalah tahap peneliti untuk mengorganisasikan dan mengurutkan data ke dalam pola, kategori, dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis penelitian seperti yang disarankan oleh data yang sudah diteliti. Adapun tujuan dari analisis data ialah untuk mendeskripsikan data sehingga bisa dipahami, lalu untuk membuat kesimpulan atau menarik kesimpulan mengenai karakteristik populasi berdasarkan data yang didapatkan dari sampel, biasanya ini dibuat berdasarkan pendugaan dan pengujian hipotesis. Analisa data kualitatif adalah merupakan suatu proses induktif dalam mengorganisir data menjadi beberapa kategori dan mengidentifikasi pola- pola (hubungan) diantara banyak kategori (McMilla & Schumacher), pada ((Setiawan, 2023).

Analisis data pada penelitian kualitatif yang merupakan proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil penelitian dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit- unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain. Sebagai mana yang dikemukakan Matthew B. Miles dan A. Michael Huberman, (Ulung & Achmad, 2017) analisis data dengan reduksi data yaitu dimana proses pemilihan, pemusatan pada penyederhanaan, transmisi data yang sudah dikumpulkan. Kemudian, penyajian data yaitu proses penyusunan data informasi yang akan

diberikan kesimpulan. Kemudian verifikasi data yaitu proses penarikan kesimpulan berdasarkan reduksi, interpretasi dan penyajian data dari penelitian ini yaitu konten instagram @kemenkumhamri berdasarkan kategori konsep yang telah ditentukan.

Tabel 3.3 Tabel Kategorisasi

Kategori	Indikator	Definisi
Isi Pesan	Pelayanan Keimigrasian	<ul style="list-style-type: none"> - Pelayanan perpanjangan izin tinggal bagi warga negara asing - Pelayanan paspor - Pembuatan visa - Pelayanan imigrasi online - Pengawasan dan penegakan hukum terkait imigrasi
	Pelayanan Kemasyarakatan	<ul style="list-style-type: none"> - Layanan pembinaan narapidana - Layanan pengadilan - Perlindungan HAM - Pelayanan administratif - Rehabilitasi sosial - Pelayanan Kepabeanan dan Bea Cukai
	Pelayanan AHU	<ul style="list-style-type: none"> - Pendaftaran jaminan fidusia - Pemesanan nama PT - Pengesahan pendirian - Perubahan ADPT - Pengesahan yayasan - Pengesahan perkumpulan - Kenotariatan - Pendaftaran wasiat
	Pelayanan Kekayaan Intelektual	<ul style="list-style-type: none"> - Hak cipta - Hak kekayaan industri
	Pelayanan PPID & Konsultasi Hukum	<ul style="list-style-type: none"> - Portal informasi publik - Konsultasi hukum - Pusat dokumentasi hukum - Program edukasi hukum
	Struktur Pesan	Tanggapan Pesan Positif
Tanggapan Pesan Negatif		Respon negatif terhadap sebuah informasi berupa bentuk protes, ejekan, keluhan
Format Pesan	<i>Single Image</i>	Konten yang berisikan satu gambar saja.
	<i>Corousel Instagram</i>	Konten yang berisikan lebih dari satu gambar dan bisa digeser ke kiri dan ke kanan.

Sumber: Olahan Penelitian, 2023

3.7 Keterbatasan Penelitian

Pada penelitian ini terdapat beberapa keterbatasan agar menjadi acuan untuk melengkapi penelitian yang akan datang. Berikut keterbatasan pada penelitian ini:

1. Peneliti hanya meneliti teks dan visual yang ditampilkan dalam pengemasan pesan di Instagram Kemenkumham RI tentang pelayanan publik.
2. Peneliti hanya meneliti pelayanan publik di lembaga pemerintahan seperti
3. Kemenkumham RI, namun tidak meneliti pelayanan publik di lembaga pemerintahan yang lain.
4. Penelitian ini hanya membahas mengenai pesan pelayanan publik periode 17 Januari 2022 – 17 Januari 2023.