BAB III
METODOLOGI PENELITIAN

A. Paradigma dan Pendekatan Penelitian

1. Paradigma Penelitian

Penelitian ini menggunakan paradigma konstruktivisme, yang menekankan bahwa pengetahuan tidak bersifat objektif dan mutlak, melainkan bersifat subjektif serta dibentuk oleh individu berdasarkan pengalaman dan pemaknaannya (Ulandari & Ismail, 2025). Paradigma konstruktivisme juga memandang bahwa kebenaran suatu realitas sosial merupakan hasil konstruksi sosial dan bersifat relatif. Dalam paradigma ini, individu dipandang secara aktif membangun pengetahuannya sendiri, bukan sekadar menerima atau menemukan pengetahuan secara langsung. Setiap individu mengembangkan pemahamannya melalui pengalaman, interaksi dengan orang lain, serta proses berpikir pribadi, sehingga kebenaran dapat berbeda-beda tergantung pada situasi dan latar pengalaman masing-masing.

Paradigma konstruktivisme memiliki ciri utama bahwa realitas bersifat subjektif dan terbentuk secara sosial, sementara pengetahuan bersifat relatif dan kontekstual. Dengan demikian, kebenaran tidak bersifat mutlak, melainkan bergantung pada konteks, budaya, serta pengalaman individu yang mengalaminya.

Dalam konteks penelitian ini, paradigma konstruktivisme digunakan untuk memahami bagaimana masyarakat memaknai praktik manajemen komunikasi publik yang dilakukan oleh Pemerintah Desa Jatimukti dalam penyelenggaraan pelayanan desa. Kepercayaan tidak dipandang sebagai sesuatu yang bersifat objektif, melainkan sebagai hasil dari proses pemaknaan yang dibangun oleh masyarakat berdasarkan pengalaman mereka dalam menerima pelayanan. Oleh karena itu, penelitian ini berupaya menggali bagaimana praktik manajemen komunikasi publik dimaknai oleh masyarakat, serta bagaimana makna tersebut berkembang dalam proses terbentuknya kepercayaan terhadap pelayanan desa.

Dengan demikian, paradigma konstruktivisme dipilih karena mampu menjelaskan proses pembentukan makna dan pemaknaan masyarakat secara mendalam dalam konteks komunikasi publik yang berlangsung.

2. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang menjelaskan bahwa pendekatan kualitatif bertujuan untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang diberikan oleh individu atau kelompok terhadap suatu masalah sosial (Creswell, 2016). Peneliti memilih pendekatan kualitatif karena pendekatan ini menempatkan konteks dan narasi sebagai sumber utama dalam proses penelitian. Pendekatan kualitatif melibatkan pengumpulan dan analisis data yang kaya akan konteks dan makna sehingga memungkinkan peneliti untuk menangkap nuansa pengalaman partisipan. Selain itu, pendekatan kualitatif mendukung strategi triangulasi, yaitu penggabungan data dari berbagai sumber untuk meningkatkan akurasi temuan (Creswell, 2016).

Berdasarkan paparan tersebut, pendekatan kualitatif relevan dengan penelitian ini yang berfokus pada manajemen komunikasi publik Pemerintah Desa Jatimukti dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan desa. Kepercayaan masyarakat tidak hanya dipahami sebagai hasil akhir, tetapi sebagai proses yang terbentuk melalui pengalaman, interaksi, serta interpretasi masyarakat terhadap praktik komunikasi yang dilakukan oleh aparatur desa.

Melalui pendekatan kualitatif, peneliti dapat menangkap secara lebih komprehensif dinamika komunikasi yang terjadi di tingkat desa serta bagaimana dinamika tersebut dimaknai masyarakat dalam memahami praktik komunikasi publik yang dilakukan oleh Pemerintah Desa Jatimukti dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan demikian, pendekatan ini memungkinkan peneliti memperoleh pemahaman yang kontekstual dan mendalam terhadap proses komunikasi publik dan pemaknaan masyarakat terhadap pelayanan desa dalam lingkungan sosial yang nyata.

3. Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus tunggal (*single case study*). Pemilihan desain ini didasarkan pada karakteristik permasalahan penelitian yang berfokus pada upaya memahami secara mendalam praktik manajemen komunikasi publik yang dilakukan oleh Pemerintah Desa Jatimukti dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan desa dalam konteks sosial yang nyata dan spesifik.

Studi kasus merupakan strategi penelitian empiris yang digunakan untuk menyelidiki fenomena kontemporer dalam konteks kehidupan nyata, terutama ketika batas antara fenomena yang diteliti dan konteksnya tidak tampak secara tegas (Yin, 2014). Dalam penelitian ini, fenomena yang dikaji adalah praktik manajemen komunikasi publik pemerintah desa, sedangkan konteksnya meliputi kondisi sosial masyarakat, sistem pelayanan publik desa, serta interaksi antara aparatur desa dan masyarakat sebagai penerima layanan. Keterkaitan antara fenomena dan konteks tersebut menjadikan pendekatan studi kasus sebagai pilihan metodologis yang relevan.

Pendekatan studi kasus dipilih karena memungkinkan peneliti memahami fenomena secara mendalam melalui pengkajian yang intensif, terperinci, dan komprehensif terhadap suatu aktivitas dalam konteks tertentu. Menurut Yin, (2014), pendekatan ini sangat sesuai digunakan ketika pertanyaan penelitian berfokus pada “bagaimana” (*how*) dan “mengapa” (*why*). Dalam penelitian ini, pertanyaan “bagaimana” digunakan untuk mengkaji proses manajemen komunikasi publik yang dilakukan oleh Pemerintah Desa Jatimukti dalam penyelenggaraan pelayanan desa, sedangkan aspek “mengapa” membantu menjelaskan konteks yang melatarbelakangi praktik lomunikasi publik Pemerintah Desa Jatimukti dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan desa.

Penelitian ini menggunakan desain studi kasus tunggal, yaitu berfokus pada satu kasus secara mendalam dan intensif. Pemilihan Pemerintah Desa Jatimukti sebagai kasus penelitian didasarkan pada pertimbangan bahwa konteks tersebut

memiliki karakteristik yang relevan untuk memperoleh pemahaman yang kaya dan kontekstual mengenai praktik komunikasi publik di tingkat pemerintahan desa. Selain itu, desain ini juga menekankan prinsip kedalaman analisis, di mana penelitian lebih diarahkan pada eksplorasi mendalam terhadap satu kasus dibandingkan melakukan perbandingan antar kasus.

Menggunakan desain *single case study* yang berlandaskan pada kerangka metodologis Robert K. Yin, penelitian ini diharapkan mampu menghasilkan pemahaman yang mendalam, kontekstual, serta memiliki kekuatan analitis dalam menjelaskan bagaimana praktik manajemen komunikasi publik dilakukan dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan desa.

4. Metode Penelitian

a. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui pengamatan langsung terhadap objek di lapangan untuk memahami perilaku, peristiwa, atau situasi tertentu dalam konteks alami (Sugiyono, 2022). Observasi dilakukan dengan cara mengamati secara langsung kegiatan yang sedang berlangsung, memperhatikan secara cermat serta mencatat fenomena yang muncul di lapangan. Dalam prosesnya, peneliti juga mempertimbangkan hubungan antar aspek yang terdapat dalam fenomena tersebut, sehingga data yang diperoleh bersifat faktual dan sesuai dengan kondisi yang terjadi.

b. Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu, percakapan dilaksanakan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan yang diwawancarai (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan tersebut (Moleong, 2019).

Teknik wawancara yang digunakan dalam penelitian adalah wawancara mendalam. Wawancara mendalam merupakan cara mengumpulkan data atau informasi dengan cara langsung bertatap muka dengan informan.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui penelaahan dokumen tertulis, foto, atau rekaman yang berkaitan dengan objek penelitian (Sugiyono, 2022). Teknik ini dilakukan dengan cara menghimpun serta menganalisis berbagai dokumen, baik dalam bentuk tulisan, gambar, maupun data elektronik, sehingga data yang diperoleh menjadi lebih lengkap dan mendukung hasil penelitian.

B. Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini berlangsung pada bulan April hingga Juni 2026. Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Desa Jatimukti, Jalan Letda Lukito No. 266 Jatimukti Kecamatan Jatinangor, Kabupaten Sumedang, Jawa Barat.

C. Jadwal Penelitian

Penelitian ini dilakukan dibulan April hingga Juni 2026 dengan jadwal penelitian sebagai berikut:

Tabel 3.1 Jadwal Penelitian

Kegiatan	**Bulan**						
	Des	Jan	Feb	Maret	April	Mei	Jun
a. Penyusunan Proposal Penelitian	■						
b. Bab I, II dan III		■	■	■	■		
c. Pengumpulan Data						■	
d. Pengolahan Data						■	
e. Penyelesaian							■

D. Objek dan Subjek Penelitian

1. Objek Penelitian

Objek penelitian ini berfokus pada manajemen komunikasi publik yang dilakukan oleh Pemerintah Desa Jatimukti dalam penyelenggaraan pelayanan desa. Fokus kajian diarahkan pada bagaimana proses manajemen komunikasi publik, yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan evaluasi komunikasi berlangsung dalam interaksi antara aparatur desa dan masyarakat.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara mendalam bagaimana manajemen komunikasi publik dilakukan oleh Pemerintah Desa Jatimukti dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan desa. Dengan demikian, penelitian ini berupaya memahami praktik komunikasi publik Pemerintah Desa Jatimukti dalam konteks pelayanan desa serta pemaknaan masyarakat terhadap komunikasi yang dilakukan oleh pemerintah desa.

2. Subjek Penelitian

Subjek dalam penelitian ini adalah pihak-pihak yang memiliki keterlibatan dan pengalaman langsung terkait praktik manajemen komunikasi publik pemerintah Desa Jatimukti dalam penyelenggaraan pelayanan desa. Subjek penelitian terdiri atas pihak pemerintahan desa sebagai pelaksana komunikasi publik dan masyarakat sebagai penerima layanan.

Informan dipilih dengan teknik purposive sampling berdasarkan keterlibatan, pengalaman, dan pengetahuan yang relevan dengan fokus penelitian. Informan dari pemerintah desa meliputi Kepala Desa, Sekretaris Desa dan Staf Pelayanan, sedangkan informan masyarakat merupakan warga Desa Jatimukti yang pernah menggunakan layanan administrasi desa serta berinteraksi langsung dengan aparatur desa.

Penetapan jumlah informan mengacu pada pandangan Poerwandari, (2007) yang menyatakan bahwa dalam penelitian kualitatif lebih menekankan kedalaman dan relevansi informasi dibandingkan jumlah informan. Adapun informan dalam penelitian ini disajikan pada tabel berikut:

Tabel 3.2 Informan Penelitian

NO	Nama	Jabatan	Indikator
1.	Roni Hermawan, S.Ud	Kepala Desa Jatimukti	Memahami kebijakan dan komunikasi publik desa.
2.	Cahyadi, S.Pd	Sekretaris Desa Jatimukti	Memahami koordinasi komunikasi pelayanan desa.
3.	Nida Nadilla	Staf pelayanan Desa Jatimukti	Terlibat langsung dalam pelaksanaan pelayanan masyarakat.
4.	Titin Suhartini	Masyarakat	Memiliki pengalaman menerima pelayanan desa.
5.	Dede Tajudin	Masyarakat	Memiliki pengalaman menerima pelayanan desa.

E. Pengumpulan Data

1. Data Primer

Data primer merupakan sumber data yang diperoleh secara langsung oleh peneliti dari sumber aslinya (Sugiyono, 2022). Dalam penelitian ini, data primer dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan informan yang terlibat dalam praktik manajemen komunikasi publik di Pemerintah Desa Jatimukti, baik dari pihak aparatur desa maupun masyarakat sebegai penerima layanan. Selain itu, data juga diperoleh melalui observasi langsung terhadap aktivitas komunikasi yang terjadi dalam penyelenggaraan pelayanan desa.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang tidak langsung diberikan kepada pengumpul data, melainkan diperoleh melalui dokumen atau sumber lain (Sugiyono, 2022). Dalam penelitian ini, data sekunder dikumpulkan dari dokumen-dokumen resmi. Data sekunder juga diperoleh dari literatur ilmiah berupa buku, jurnal, artikel, dan peraturan perundang-undangan yang relevan dengan topik.

Dengan memanfaatkan kedua jenis data tersebut, penelitan ini diharapkan dapat memberikan analisis yang kompherensif dan mendalam mengenai manajemen komunikasi publik di Desa Jatimukti.

F. Analisis Data

Analisis data merupakan proses mengolah, memahami, dan menafsirkan data secara sistematis untuk menemukan makna serta menarik kesimpulan dari hasil penelitian (Saleh, 2023; Yanti, 2022). Dalam penelitian ini, analisis data menggunakan model interaktif Miles dan Huberman yang terdiri atas reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Miles & Huberman, 2014). Model ini menekankan bahwa proses analisis dilakukan secara terus menerus sejak pengumpulan data berlangsung hingga penelitian selesai, sehingga peneliti dapat memahami makna data secara mendalam.

Adapun tahapan analisis data dalam penelitian ini meliputi:

1. Reduksi Data

   Dalam penelitian, diperlukan analisa data melalui reduksi data. Data yang diperoleh ditulis dalam bentuk laporan atau data terperinci. Laporan yang disusun berdasarkan data yang diperoleh direduksi, dirangkum, dan dipilih hal-hal yang pokok, difokuskan pada hal-hal yang penting. Dari hasil tersebut, dipilih berdasarkan satuan konsep, tema, dan kategori tertentu akan memberikan gambaran yang lebih jeas tentang hasil pengamatan, juga mempermudah peneliti untuk mencari kembali data sebagai tambahan atas data sebelumnya yang diperoleh jika diperlukan.

2. Penyajian Data

   Teknik penyajian data dalam penelitian kualitatif dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat, tabel, bagan, maupun hubungan antar kategori. Penyajian data bertujuan untuk mempermudah peneliti memahami temuan yang diperoleh serta melihat pola dan keterkaitan antar data sehingga dapat digunakan sebagai dasar dalam proses analisis selanjutnya.

3. Menarik Kesimpulan

   Langkah ketiga dalam analisa data adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat dan mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Namun, apabila kesimpulan yang diperoleh didukung oleh data yang valid dan konsisten, maka Kesimpulan tersebut dapat dinyatakan kredible. Dengan demikian, proses penarikan Kesimpulan dilakukan secara bertahap untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai manajemen komunikasi publik pemerintah Desa Jatimukti dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan desa.

G. Kisi-kisi Penelitian

Tabel 3 3 Kisi-Kisi Penelitian

No	Pertanyaan Penelitian	Aspek yang Diteliti	Indikator	Sumber Data	Alat Pengumpul Data	Draft Item Pertanyaan / Panduan Wawancara
1	Bagaimana pengalaman masyarakat kepada manajemen komunikasi publik dalam mencerminkan kemampuan pemerintah desa dalam pelayanan?	*Planning* (Perencanaan Komunikasi)	Kemampuan aparatur dalam merencanakan pesan pelayanan dan Identifikasi kebutuhan informasi masyarakat	Pemerintah Desa & Masyarakat	Wawancara, Observasi, Dokumentasi	**Pemerintah Desa:** Bagaimana proses perencanaan komunikasi pelayanan dilakukan? **Masyarakat:** Apakah sejak awal anda memperoleh informasi pelayanan yang jelas?
		Organizing (Pengorganisasian Komunikasi)	Pembagian tugas komunikasi dan koordinasi antar aparatur	Pemerintah Desa & Masyarakat	Wawancara, Observasi, Dokumentasi	**Pemerintah Desa:** Bagaimana pembagian tugas dalam penyampaian informasi pelayanan? **Masyarakat:** Apakah Anda mengetahui kepada siapa harus bertanya?
		Actuating (Pelaksanaan Komunikasi)	Kejelasan prosedur, kompetensi aparatur dalam pelayanan	Pemerintah Desa & Masyarakat	Wawancara, Observasi, Dokumentasi	**Pemerintah Desa:** Bagaimana pelaksanaan

						komunikasi pelayanan dilakukan? **Masyarakat:** Apakah penjelasan aparatur mudah dipahami?
		Controlling (Evaluasi Komunikasi)	Evaluasi komunikasi dan tindak lanjut keluhan masyarakat	Pemerintah Desa & Masyarakat	Wawancara, Observasi, Dokumentasi	**Pemerintah Desa:** Apakah terdapat evaluasi terhadap komunikasi pelayanan? **Masyarakat:** Apakah keluhan Anda ditindaklanjuti?
2	Bagaimana masyarakat memaknai manajemen komunikasi publik dalam menunjukkan niat baik pemerintah desa dengan masyarakat?	*Planning* (Perencanaan Komunikasi	Perencanaan komunikasi yang mempertimbangkan kebutuhan masyarakat	Pemerintah Desa & Masyarakat	Wawancara, Observasi, Dokumentasi	**Pemerintah Desa:** Apakah perencanaan komunikasi mempertimbangkan kebutuhan masyarakat? **Masyarakat:** Apakah Anda merasa kebutuhan Anda diperhatikan?
		Organizing (Pengorganisasian Komunikasi)	Mekanisme penerimaan dan pengelolaan aspirasi masyarakat	Pemerintah Desa & Masyarakat	Wawancara, Observasi, Dokumentasi	**Pemerintah Desa:** Bagaimana mekanisme pengelolaan aspirasi? **Masyarakat:** Apakah tersedia saluran untuk

						menyampaikan keluhan?
		Actuating (Pelaksanaan Komunikasi)	Responsivitas dan empati dalam pelayanan	Pemerintah Desa & Masyarakat	Wawancara, Observasi, Dokumentasi	**Pemerintah Desa:** Bagaimana membangun komunikasi dua arah dalam pelayanan? **Masyarakat:** Bagaimana sikap aparatur saat melayani Anda?
		Controlling (Evaluasi Komunikasi)	Evaluasi terhadap masukan masyarakat dan perbaikan pelayanan	Pemerintah Desa & Masyarakat	Wawancara, Observasi, Dokumentasi	**Pemerintah Desa:** Apakah masukan masyarakat dijadikan bahan evaluasi? **Masyarakat:** Apakah ada perbaikan pelayanan setelah adanya keluhan?
3	Bagaimana masyarakat menafsirkan praktik manajemen komunikasi publik dalam mencerminkan integritas pemerintah desa dalam pelayanan publik?	*Planning* (Perencanaan Komunikasi)	Perencanaan informasi yang transparan dan terbuka	Pemerintah Desa & Masyarakat	Wawancara, Observasi, Dokumentasi	**Pemerintah Desa:** Bagaimana memastikan informasi pelayanan bersifat transparan? **Masyarakat:** Apakah prosedur pelayanan dijelaskan secara terbuka?

		Organizing (Pengorganisasian Komunikasi)	Konsistensi informasi antar aparatur	Pemerintah Desa & Masyarakat	Wawancara,	**Pemerintah Desa:** Bagaimana menjaga konsistensi informasi? **Masyarakat:** Apakah pernah terjadi perbedaan informasi?
		Actuating (Pelaksanaan Komunikasi)	Kesesuaian informasi dengan praktik pelayanan	Pemerintah Desa & Masyarakat	Wawancara, Observasi	**Pemerintah Desa:** Bagaimana memastikan pelayanan sesuai aturan? **Masyarakat:** Apakah pelayanan sesuai dengan informasi awal?
		Controlling (Evaluasi Komunikasi	Pengawasan dan evaluasi terhadap pelayanan publik	Pemerintah Desa & Masyarakat	Wawancara	**Pemerintah Desa:** Bagaimana sistem pengawasan dilakukan? **Masyarakat:** Apakah pelayanan dilakukan secara adil dan konsisten?