

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Metodologi Penelitian

Secara filosofis, metodologi dapat dipahami sebagai cara-cara yang ditempuh peneliti untuk menemukan segala sesuatu yang diyakini dapat diketahui (Haryono, 2020, p. 27). Metodologi merupakan keseluruhan aktivitas yang dilakukan peneliti setelah menggabungkan berbagai elemen penelitian Leavy (2017) sebagaimana dikutip dalam (Amrullah et al., 2022, p. 12).

3.1.1 Paradigma, Metode, Pendekatan Penelitian

Paradigma dapat dipahami sebagai suatu cara dalam memahami dan mengetahui realitas sosial yang terbentuk melalui *mode of thought* atau *mode of inquiry* tertentu, sehingga menghasilkan cara mengetahui (*mode of knowing*) yang bersifat spesifik (Thomas Khun, 1962, sebagaimana dikutip dalam (Haryono, 2020, p. 12).

Pemilihan paradigma konstruktivisme dalam penelitian ini didasarkan pada fokus penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan dan mengkaji iklim komunikasi organisasi pada Bidang Pelayanan Perpustakaan dan Kearsipan Dispusipda Provinsi Jawa Barat. Peneliti berpandangan bahwa dimensi *openness* (keterbukaan), *supportiveness* (dukungan), dan *trust* (kepercayaan) yang menjadi fokus penelitian merupakan konstruksi sosial yang terbentuk melalui interaksi dan interpretasi subjektif para pegawai dalam proses komunikasi sehari-hari. Keterbukaan, dukungan, dan kepercayaan bukanlah fenomena yang dapat diukur secara objektif, melainkan merupakan pengalaman yang dipersepsikan dan dimaknai secara berbeda oleh setiap individu sesuai dengan konteks hubungan kerja dan koordinasi yang mereka jalani.

(Sugiyono, 2013, p. 9) mendefinisikan metode penelitian kualitatif sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, dan diterapkan untuk meneliti objek dalam kondisi alamiah. Dalam metode ini, peneliti berperan sebagai instrument kunci, pengumpulan data dilakukan secara triangulasi, analisis data bersifat induktif, serta hasil penelitian lebih mengutamakan kedalaman makna daripada generalisasi. Sejalan dengan hal tersebut, (Creswell, 2014) menjelaskan bahwa sepanjang proses penelitian kualitatif, peneliti berfokus pada makna yang diberikan partisipan terhadap permasalahan yang diteliti, serta berupaya mengembangkan gambaran yang kompleks dan menyeluruh dengan mempertimbangkan berbagai perspektif yang muncul dari data.

Metode kualitatif dipilih dalam penelitian ini karena sesuai dengan fokus dan tujuan penelitian, yaitu untuk mengetahui dan mendeskripsikan bagaimana dimensi *openness*, *supportiveness*, dan *trust* terwujud dalam iklim komunikasi organisasi pada Bidang Pelayanan Perpustakaan dan Kearsipan Dispusipda Provinsi Jawa Barat. Ketiga dimensi tersebut merupakan fenomena sosial yang bersifat subjektif dan kontekstual, sehingga tidak dapat diukur melalui angka, melainkan hanya dapat dipahami secara mendalam melalui pengalaman, persepsi, dan interpretasi para pegawai dalam keseharian komunikasi mereka. Dengan demikian, metode kualitatif yang menekankan kedalaman makna dan kondisi alamiah objek penelitian dipandang paling tepat untuk menjawab ketiga pertanyaan penelitian yang telah dirumuskan.

Dalam kerangka metode kualitatif tersebut, penelitian ini secara spesifik menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. (Wekke & Dkk, 2019, p. 35) menjelaskan bahwa pendekatan deskriptif kualitatif memiliki ciri utama di mana peneliti terlibat langsung di lapangan sebagai pengamat yang mengamati dan mencatat fenomena secara sistematis tanpa melakukan manipulasi terhadap variabel yang diteliti, dengan menitikberatkan pada observasi yang alamiah.

Pendekatan deskriptif kualitatif dipilih dalam penelitian ini karena sesuai dengan tujuan penelitian yang hendak menggambarkan secara mendalam bagaimana dimensi *openness*, *supportiveness*, dan *trust* terwujud dalam iklim komunikasi organisasi pada Bidang Pelayanan Perpustakaan dan Kearsipan Dispusipda Provinsi Jawa Barat. Peneliti terlibat langsung dalam kondisi alamiah di lingkungan kerja tanpa memanipulasi situasi yang ada, mengamati dan menggali pengalaman serta interpretasi para pegawai dalam hubungan kerja dan koordinasi mereka sehari-hari. Dengan demikian, pendekatan ini dipandang paling tepat untuk menghasilkan deskripsi yang kaya, kontekstual, dan bermakna sesuai dengan fokus penelitian yang telah dirumuskan.

3.1.2 Subjek Penelitian

Subjek penelitian merupakan sumber data utama dalam penelitian, yaitu pihak atau bagian yang memiliki data terkait variabel-variabel yang hendak diteliti (Ansori, 2015, sebagaimana dikutip dalam (Nashrullah et al., 2023, p. 17).

Tabel 3. 1 Profil Informan Penelitian

No.	Foto Informan	Nama & Jabatan	Alasan Pemilihan Informan
1.		Ibu Kiki Riana, S.H (Pustakawan Ahli Madya)	Dipilih karena keterlibatannya dalam koordinasi dan pelaksanaan kegiatan di Bidang Pelayanan Perpustakaan dan Kearsipan, sehingga memiliki pemahaman yang mendalam mengenai dinamika komunikasi di lingkungan kerja.
2.		Ibu Siti Laelasari, S.Sos (Pustakawan Ahli Pertama)	Dipilih karena menjalankan fungsi kepustakawanan secara langsung sehingga memahami dinamika komunikasi dan koordinasi dalam pelaksanaan layanan perpustakaan.

3.		Ibu Soliah, S.Sos. (Pustakawan Ahli Muda)	Dipilih karena menjalankan fungsi kepastakawanan secara langsung sehingga memahami dinamika komunikasi dan koordinasi dalam pelaksanaan layanan perpustakaan.
4.		Bapak Dani Hermawan, S.H (Penata Layanan Operasional)	Dipilih karena terlibat langsung dalam pelaksanaan operasional pelayanan harian, sehingga memiliki pemahaman terkait dinamika koordinasi dan komunikasi antarpegawai di lapangan.
5.		Bapak Muhammad Firman, S.Sos (Penata Layanan Operasional)	Dipilih karena terlibat langsung dalam pelaksanaan operasional pelayanan harian, sehingga memiliki pemahaman terkait dinamika koordinasi dan komunikasi antarpegawai di lapangan.

(Sumber: olahan peneliti, 2026)

Subjek penelitian dalam penelitian ini adalah pegawai pada Bidang Pelayanan Perpustakaan dan Kearsipan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat. Penelitian dilaksanakan di Kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat, yang terletak di Jalan Kawalayaan Indah II Nomor 4, Kelurahan Jatisari, Kecamatan Buahbatu, Kota Bandung, Jawa Barat 40286. Unit analisis dalam penelitian ini adalah setiap individu, yaitu pegawai yang bekerja di Bidang Pelayanan Perpustakaan dan Kearsipan. Pengumpulan data difokuskan pada pengalaman serta perspektif individu terkait iklim komunikasi organisasi, khususnya pada dimensi keterbukaan (*openness*), dukungan (*supportiveness*), dan kepercayaan (*trust*) dalam konteks hubungan kerja dan koordinasi.

Pemilihan subjek penelitian dilakukan dengan menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu suatu pendekatan penentuan sampel yang didasarkan pada kriteria atau pertimbangan spesifik yang telah ditetapkan sesuai dengan kebutuhan penelitian (Suardi, 2023, p. 43). Teknik ini digunakan karena penelitian bersifat kualitatif dan memerlukan informan yang memiliki karakteristik serta pengalaman yang relevan dengan fokus kajian mengenai iklim komunikasi organisasi. Pertimbangan pemilihan subjek penelitian didasarkan pada upaya untuk memperoleh pemahaman yang mendalam melalui perspektif pegawai yang berada pada berbagai tingkatan jabatan serta memiliki pengalaman yang beragam dalam proses interaksi dan koordinasi di lingkungan kerja.

Jumlah informan dalam penelitian ini sebanyak lima orang yang dipilih berdasarkan variasi peran, jabatan, serta keterlibatan dalam pelaksanaan pelayanan perpustakaan, sehingga diharapkan dapat memberikan perspektif yang beragam mengenai iklim komunikasi organisasi. Komposisi informan dalam penelitian ini meliputi: (1) Pustakawan Ahli Madya (Ibu Kiki Riana, S.H) yang memiliki perspektif menyeluruh terhadap dinamika komunikasi di lingkungan bidang, (2) Pustakawan Ahli Pertama (Ibu Siti Laelasari, S.Sos) yang terlibat langsung dalam kegiatan pelayanan, (3) Pustakawan Ahli Muda (Ibu Soliah, S.Sos) yang terlibat langsung dalam kegiatan pelayanan, (4) Penata Layanan Operasional (Bapak Dani Hermawan, S.H) yang menjalankan fungsi pelayanan sehari-hari, serta (5) Penata Layanan Operasional (Bapak Muhammad Firman, S.Sos) yang turut menjalankan fungsi pelayanan dan berinteraksi langsung dengan rekan kerja dalam koordinasi harian.

Pemilihan informan tersebut didasarkan pada pertimbangan bahwa kelima peran tersebut mewakili keterlibatan langsung dalam aktivitas pelayanan dan koordinasi kerja di lingkungan Bidang Pelayanan Perpustakaan. Dengan demikian, data yang diperoleh diharapkan mampu memberikan gambaran yang komprehensif mengenai dinamika iklim

komunikasi organisasi, khususnya dalam aspek keterbukaan, dukungan, dan kepercayaan antarpegawai.

Kriteria pemilihan informan dalam penelitian ini ditetapkan untuk memastikan bahwa informan yang dipilih memiliki keterkaitan dengan fokus penelitian serta mampu memberikan data yang relevan mengenai iklim komunikasi organisasi.

Pertama, informan merupakan pegawai yang terlibat langsung dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan perpustakaan di lingkungan Bidang Pelayanan Perpustakaan Dispusidpd Jawa Barat. Keterlibatan langsung ini menjadi penting agar informan memiliki pengalaman nyata dalam menjalankan tugas serta berinteraksi dengan sesama pegawai dalam proses pelayanan.

Kedua, informan terlibat dalam proses koordinasi dan hubungan kerja sehari-hari antarpegawai. Kriteria ini bertujuan agar informan memiliki pengalaman empiris terkait praktik komunikasi organisasi yang berlangsung di lapangan, termasuk dalam situasi penyesuaian peran dan kerja sama antarpegawai dalam menjaga keberlangsungan pelayanan.

Ketiga, informan dipilih dari berbagai peran dalam struktur kerja operasional, seperti kepala bidang, pustakawan, pejabat pelaksana teknis kegiatan, serta penata layanan operasional. Keberagaman peran tersebut diharapkan dapat memberikan perspektif yang beragam mengenai dinamika komunikasi dan koordinasi yang berlangsung di lingkungan Bidang Pelayanan Perpustakaan dan Kearsipan, sehingga gambaran mengenai aliran informasi, dukungan kerja, dan kepercayaan dapat diperoleh secara lebih komprehensif.

Keempat, informan bersedia menjadi partisipan penelitian dan memberikan informasi secara sukarela. Kesediaan ini penting untuk memastikan bahwa data yang diperoleh mencerminkan pengalaman dan pandangan yang disampaikan secara terbuka oleh informan. Dalam penelitian ini, informan diklasifikasikan ke dalam tiga kategori, yaitu informan kunci, informan utama, dan informan pendukung. Klasifikasi ini

dilakukan untuk memperjelas peran serta kontribusi masing-masing informan dalam memberikan data yang relevan dengan fokus penelitian mengenai iklim komunikasi organisasi.

Informan kunci dalam penelitian ini adalah Ibu Kiki Riana, S.H., selaku Pustakawan Ahli Madya pada Bidang Pelayanan Perpustakaan dan Kearsipan Dispusipda Provinsi Jawa Barat. Informan dipilih karena memiliki pemahaman yang mendalam mengenai dinamika komunikasi organisasi dalam hubungan kerja dan koordinasi pelayanan di Bidang PPK, sehingga dipandang mampu memberikan informasi yang mendalam sesuai dengan fokus penelitian.

Informan utama merupakan pegawai yang memiliki keterlibatan langsung dalam pelaksanaan, perencanaan, dan koordinasi kegiatan pelayanan, sehingga memiliki pengalaman dan pengetahuan yang memadai terkait dinamika komunikasi dan koordinasi di Bidang Pelayanan Perpustakaan dan Kearsipan. Informan utama dalam penelitian ini terdiri dari Pustakawan Ahli Pertama dan Pustakawan Ahli Muda yang menjalankan fungsi pelayanan secara aktif.

Adapun informan pendukung merupakan pihak yang memberikan perspektif tambahan untuk melengkapi data penelitian dari sisi pelaksanaan layanan di lapangan. Informan pendukung dalam penelitian ini adalah dua orang Penata Layanan Operasional yang berinteraksi langsung dengan pemustaka dalam menjalankan fungsi pelayanan sehari-hari.

Dengan adanya klasifikasi ini, diharapkan data yang diperoleh pun dapat menggambarkan kondisi iklim komunikasi organisasi secara menyeluruh, baik dari sudut pandang koordinatif, operasional, maupun pendukung.

3.1.3 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2017) dalam (Suardi, 2023, p. 46) yang menyatakan bahwa teknik pengumpulan data merupakan cara yang

digunakan peneliti untuk memperoleh data sesuai dengan kebutuhan penelitian.

(Suardi, 2023, p. 47) menjelaskan bahwa pengumpulan data dapat dilakukan melalui berbagai cara yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dalam penelitian ini, ketiga teknik tersebut digunakan secara bersamaan sebagai bentuk triangulasi untuk memperoleh data yang valid dan komprehensif. Berikut dijelaskan masing-masing teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini:

1. Observasi

Marshall (1995, sebagaimana dikutip dalam (Wekke & Dkk, 2019, pp. 80–81) menyatakan bahwa melalui observasi, peneliti dapat mempelajari perilaku dan makna yang melekat pada perilaku tersebut. Dalam pelaksanaannya, observasi dapat dilakukan dalam dua bentuk, yaitu observasi partisipatif dan non-partisipatif. (Wekke & Dkk, 2019, p. 81) menjelaskan bahwa observasi partisipatif menempatkan peneliti sebagai bagian dari lingkungan yang diteliti, di mana peneliti turut menjalankan aktivitas bersama subjek yang diamati, bahkan dapat berperan layaknya anggota dari lingkungan tersebut. Melalui keterlibatan langsung ini, peneliti dapat mengamati secara leluasa berbagai aspek yang berkaitan dengan kehidupan kerja subjek, meliputi semangat dan motivasi kerja, hambatan dalam pelaksanaan tugas, dinamika hubungan antarpegawai maupun antara pegawai dengan pimpinan, serta berbagai hal lain yang relevan dengan pelaksanaan tugas sehari-hari. Kondisi ini memungkinkan peneliti untuk mengumpulkan data secara lebih komprehensif dibandingkan dengan pengamatan dari luar, karena peneliti secara langsung berada dalam lingkungan yang sama dengan subjek yang diteliti.

Dalam penelitian ini, observasi partisipatif dipilih sebagai teknik pengumpulan data karena fenomena iklim komunikasi organisasi khususnya dimensi keterbukaan (*openness*), dukungan

(*supportiveness*), dan kepercayaan (*trust*) merupakan fenomena yang bersifat dinamis dan kontekstual. Kondisi tersebut tidak selalu dapat terungkap secara mendalam hanya melalui wawancara semata, melainkan membutuhkan pengamatan langsung terhadap bagaimana dimensi-dimensi tersebut terwujud dalam interaksi dan koordinasi antarpegawai sehari-hari. Selain itu, keterlibatan peneliti sebelumnya di lingkungan Bidang Pelayanan Perpustakaan dan Kearsipan Dispusipda Provinsi Jawa Barat menjadi pertimbangan penting dalam mendukung efektivitas pelaksanaan observasi partisipatif, sehingga pendekatan ini dipandang paling sesuai untuk memperoleh data yang mendalam dalam menjawab pertanyaan penelitian ini.

Secara lebih spesifik, penelitian ini menggunakan tingkatan *active participation*. (Suardi, 2023, p. 69) menjelaskan bahwa partisipasi aktif (*active participation*) merupakan jenis observasi partisipatif di mana peneliti datang langsung ke lokasi penelitian dan turut terlibat dalam berbagai kegiatan yang dilakukan oleh sumber data, meskipun keterlibatan tersebut belum mencakup seluruh kegiatan yang ada. Pemilihan tingkatan ini didukung oleh familiaritas peneliti terhadap lingkungan dan konteks kerja di Bidang Pelayanan Perpustakaan dan Kearsipan Dispusipda provinsi Jawa Barat, sehingga *active participation* dipandang sebagai pilihan yang paling sesuai untuk memperoleh data yang mendalam dalam menjawab pertanyaan penelitian ini.

2. Wawancara

(Suardi, 2023, p. 47) menjelaskan bahwa wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui proses tanya jawab dan pertukaran informasi antara peneliti dengan subjek yang diteliti, sehingga peneliti dapat memperoleh pemahaman mendalam mengenai makna dari fenomena yang sedang dikaji. Dalam penelitian kualitatif, wawancara menjadi salah satu teknik inti untuk memahami situasi sosial, dan seringkali digabungkan dengan observasi

partisipatif untuk memperoleh data yang lebih komprehensif (Sugiyono, 2017 dalam (Suardi, 2023, p. 47)

Dalam penelitian ini, jenis wawancara yang digunakan adalah wawancara semi terstruktur. (Suardi, 2023, p. 56) menjelaskan bahwa wawancara semi terstruktur merupakan teknik wawancara yang lebih terbuka dibandingkan wawancara terstruktur, di mana peneliti tetap menyiapkan instrument pertanyaan sebagai panduan, namun tidak membatasi diri terhadap munculnya pendapat atau gagasan lain yang dikemukakan oleh sumber data di luar instrument yang telah disiapkan. Dalam pelaksanaannya, peneliti dituntut untuk mendengarkan secara seksama dan mencatat seluruh informasi yang disampaikan oleh sumber data. Pemilihan wawancara semi terstruktur dalam penelitian ini didasarkan pada pertimbangan bahwa fenomena iklim komunikasi organisasi khususnya dimensi keterbukaan (*openness*), dukungan (*supportiveness*), dan kepercayaan (*trust*) merupakan fenomena bersifat dinamis dan kontekstual, sehingga membutuhkan fleksibilitas dalam proses penggalan data. Dengan menggunakan wawancara semi terstruktur, peneliti dapat mengeksplorasi pengalaman dan perspektif informan secara lebih mendalam, tanpa dibatasi oleh pertanyaan yang telah disiapkan semata.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui penelusuran terhadap berbagai catatan atau rekaman peristiwa yang telah berlangsung sebelumnya. Data yang diperoleh melalui teknik ini dapat hadir dalam berbagai bentuk, seperti tulisan, gambar, catatan harian, biografi, peraturan, kebijakan, maupun berbagai media cetak dan digital lainnya. Dalam penelitian kualitatif, teknik dokumentasi berkedudukan sebagai pelengkap dan penguat dari data yang telah diperoleh melalui wawancara dan observasi, sehingga dapat mendukung keabsahan serta kedalaman

analisis data secara keseluruhan. (Sugiyono, 2017, sebagaimana dikutip dalam (Suardi, 2023, p. 75).

Dalam penelitian ini, dokumentasi digunakan untuk memperoleh data pendukung yang berkaitan dengan kondisi kelembagaan serta mekanisme kerja di Bidang Pelayanan Perpustakaan dan Kearsipan Dispusipda Provinsi Jawa Barat. Adapun dokumen yang dikumpulkan meliputi struktur organisasi Bidang Pelayanan Perpustakaan dan Kearsipan, program kerja, serta data kepegawaian yang relevan dengan fokus kajian mengenai iklim komunikasi organisasi. Dokumen-dokumen tersebut diharapkan dapat memberikan gambaran kontekstual yang lebih komprehensif mengenai kondisi organisasi serta pola hubungan kerja antarpegawai di lingkungan bidang tersebut.

3.1.4 Teknik Analisis Data

Bogdan dalam (Sugiyono, 2013, p. 244) menyatakan bahwa analisis data merupakan proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, catatan lapangan, dan dokumentasi, sehingga dapat mudah dipahami dan temuannya dapat dikomunikasikan kepada orang lain. Proses analisis data dilakukan dengan mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkannya ke dalam unit-unit, melakukan sintesis, menyusun ke dalam pola, memilih informasi yang penting dan relevan dengan fokus penelitian, serta membuat kesimpulan berdasarkan data yang telah dianalisis.

Penelitian ini menggunakan model analisis data kualitatif yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman (1984). Miles dan Huberman dalam (Sugiyono, 2013, p. 246) menjelaskan bahwa analisis data dilakukan secara interaktif dan berkesinambungan selama proses penelitian hingga data yang diperoleh dianggap memadai.

Selain itu, pemilihan model Miles dan Huberman dalam penelitian ini juga didukung oleh temuan dari penelitian terdahulu. (Qomaruddin & Sa'diyah, 2024, p. 81) dalam kajiannya menegaskan bahwa analisis data

dalam penelitian kualitatif kebanyakan menggunakan teknik yang dicetuskan oleh Miles dan Huberman, yang dikenal dengan metode analisis data interaktif. Hal ini memperkuat relevansi penggunaan model tersebut dalam penelitian ini.

Analisis data dalam penelitian ini mengacu pada model interaktif Miles dan Huberman sebagaimana dijelaskan oleh (Suardi, 2023, p. 78). Model ini mencakup empat tahapan yang saling berkesinambungan, yaitu *data collection* (pengumpulan data), *data reduction* (reduksi data), *data display* (penyajian data), dan *conclusion drawing/verification* (penarikan kesimpulan/verifikasi).

Berdasarkan penjelasan tersebut, analisis data dalam penelitian ini dilakukan melalui empat tahapan yang dikemukakan Miles dan Huberman, yaitu sebagai berikut:

1. *Data Collection* (Pengumpulan Data)

Data collection merupakan data yang diperoleh dari hasil pengumpulan data baik dengan menggunakan teknik observasi, wawancara, maupun dokumentasi. Data yang diperoleh di lapangan akan semakin banyak seiring semakin lama peneliti mengumpulkan data di lapangan (Suardi, 2023, p. 78). Dalam penelitian ini, pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam dengan informan pada Bidang Pelayanan Perpustakaan dan Kearsipan Dispusipda Provinsi Jawa Barat, observasi partisipan, serta studi dokumentasi terkait iklim komunikasi organisasi.

2. *Data Reduction* (Reduksi Data)

(Suardi, 2023, p. 78) menjelaskan bahwa *data reduction* merupakan tahap untuk meringkas dan memilih hal-hal yang penting atau pokok, kemudian membuat kategori yang sesuai dengan tujuan penelitian berdasarkan hasil pengumpulan data. Proses reduksi data ini bisa dilakukan dengan cara memberikan kode-kode terhadap data-data hasil penelitian. Dalam penelitian ini, reduksi data dilakukan dengan memilah dan memfokuskan data hasil wawancara serta observasi yang

berkaitan dengan dimensi *openness*, *supportiveness*, dan *trust* dalam iklim komunikasi organisasi, sehingga data yang tidak relevan dapat dieliminasi.

3. *Data Display* (Penyajian Data)

Data Display merupakan tahap untuk menyajikan data yang telah direduksi dalam bentuk uraian, naratif, tabel, bagan, matriks, grafik, diagram, gambar, hubungan antara kategori, dan sejenisnya agar dapat lebih dimengerti atau dipahami kategori atau hubungan interaktif antara kategori yang diteliti dalam situasi sosial (Suardi, 2023, pp. 78–79). Dalam penelitian ini, penyajian data dilakukan dalam bentuk teks naratif deskriptif yang menggambarkan bagaimana iklim komunikasi organisasi terwujud dalam hubungan kerja dan koordinasi pada unit yang diteliti.

4. *Conclusion Drawing/Verification* (Penarikan Kesimpulan/Verifikasi) (Suardi, 2023, p. 79) menjelaskan bahwa *conclusion drawing* merupakan tahap penarikan kesimpulan berdasarkan pengumpulan data, reduksi data, dan display data. Kesimpulan yang dihasilkan masih bersifat sementara dan akan berkembang berdasarkan hasil pengumpulan data selanjutnya, dan akan dianggap kredibel apabila ditunjang oleh data-data penelitian ini, penarikan kesimpulan dilakukan secara bertahap berdasarkan temuan-temuan yang diperoleh selama proses penelitian, hingga menghasilkan kesimpulan yang dapat menjawab rumusan masalah terkait iklim komunikasi organisasi di Dispusipda Provinsi Jawa Barat.

3.1.5 Uji Validasi Data

Dalam penelitian kualitatif, keabsahan data merupakan aspek penting yang perlu diperhatikan guna memastikan bahwa data yang diperoleh dari lapangan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Salah satu teknik yang digunakan untuk menguji kredibilitas data adalah triangulasi. Triangulasi merupakan teknik uji kredibilitas data yang dilakukan melalui

pengecekan dari berbagai sumber, teknik, maupun waktu yang berbeda (Suardi, 2023, p. 89). Adapun jenis-jenis triangulasi adalah sebagai berikut:

1. Triangulasi Sumber

Dilakukan dengan cara mengecek dan membandingkan data yang diperoleh dari beberapa sumber yang berbeda, dengan minimal tiga sumber. Data yang telah terkumpul kemudian dideskripsikan dan dikategorikan berdasarkan persamaan maupun perbedaan yang ditemukan antarsumber. Kesimpulan yang dihasilkan selanjutnya dikonfirmasi kembali kepada sumber-sumber terkait melalui proses *member check* (Suardi, 2023, p. 89).

Dalam penelitian ini, triangulasi sumber dilakukan dengan melibatkan lima orang informan yang mewakili berbagai posisi dan peran di lingkungan Bidang Pelayanan Perpustakaan dan Kearsipan Dispusipda Provinsi Jawa Barat. Kelima informan tersebut terdiri dari Pustakawan Ahli Madya di Bidang Pelayanan Perpustakaan dan Kearsipan yang memberikan perspektif koordinatif dan manajerial. Pustakawan Ahli Pertama dan Pustakawan Ahli Muda sebagai pelaksana layanan perpustakaan, serta dua informan lainnya adalah Penata Layanan Operasional yang terlibat langsung dalam pelaksanaan pelayanan dan koordinasi kerja sehari-hari.

Melalui keberagaman peran tersebut, peneliti dapat membandingkan dan mengkaji konsistensi data terkait dimensi keterbukaan (*openness*), dukungan (*supportiveness*), dan kepercayaan (*trust*) dalam iklim komunikasi organisasi. Data yang diperoleh dari masing-masing informan kemudian dianalisis berdasarkan kesamaan, perbedaan, maupun pola tertentu yang muncul, sehingga dapat menghasilkan pemahaman yang lebih mendalam dan kredibel mengenai kondisi iklim komunikasi organisasi di Bidang Pelayanan Perpustakaan dan Kearsipan Dispusipda Provinsi Jawa Barat.

2. Triangulasi Teknik

Dilakukan dengan cara mengecek data dari sumber yang sama menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda, seperti wawancara, observasi, dan dokumentasi. Apabila teknik yang berbeda menghasilkan data yang tidak konsisten dari sumber yang sama, maka peneliti perlu melakukan diskusi lebih mendalam bersama sumber data tersebut maupun sumber lain guna memastikan kebenaran data yang diperoleh (Suardi, 2023, p. 91).

Dalam penelitian ini, triangulasi teknik dilakukan dengan menggunakan tiga teknik pengumpulan data terhadap sumber yang sama, yaitu informan di Bidang Pelayanan Perpustakaan dan Kearsipan Dispusipda Provinsi Jawa Barat. Teknik wawancara digunakan untuk menggali pengalaman dan perspektif informan secara langsung terkait dimensi keterbukaan (*openness*), dukungan (*supportiveness*), dan kepercayaan (*trust*) dalam iklim komunikasi organisasi. Sementara itu, observasi dilakukan untuk mengamati secara langsung dinamika interaksi dan koordinasi antarpegawai dalam lingkungan kerja sehari-hari.

Selanjutnya, data tersebut didukung dan diperkaya melalui dokumentasi berupa foto kegiatan, kondisi lingkungan kerja, serta data pendukung lain yang relevan dengan aktivitas pelayanan. Melalui perbandingan antarteknik tersebut, peneliti dapat melihat kesesuaian antara pernyataan informan dengan praktik yang terjadi di lapangan. Apabila data yang diperoleh menunjukkan keselarasan dan saling mendukung, maka data tersebut dinilai memiliki tingkat kredibilitas yang baik dan layak dijadikan dasar dalam penarikan kesimpulan penelitian.

3.2 Gambaran Umum Objek Penelitian

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah (Dispusipda) Provinsi Jawa Barat merupakan perangkat daerah yang berkedudukan sebagai unsur pelaksana urusan pemerintahan di bidang perpustakaan dan kearsipan, yang

beralamat di Jl. Kawalayaan Indah II No. 4, Soekarno Hatta, Kota Bandung. Secara historis, instansi ini telah mengalami beberapa kali perubahan nama dan struktur organisasi. Cikal bakal lembaga ini adalah Perpustakaan Negara Bandung yang didirikan pada tanggal 23 Mei 1956 berdasarkan Surat Keputusan Menteri Pendidikan, Pengajaran, dan Kebudayaan Nomor 29103/S. Pembentukan ini merupakan bagian dari inisiasi pendirian perpustakaan negara di 19 provinsi di Indonesia, sementara fungsi kearsipan berjalan secara mandiri sebagai unit pendokumentasian administrasi pemerintahan daerah. (Dispusipda Jawa Barat, n.d.-a)⁶

Transformasi kelembagaan yang signifikan terjadi melalui pemberlakuan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 06 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Jawa Barat. Melalui regulasi tersebut, Badan Perpustakaan dan Kearsipan Daerah (Bapusipda) resmi beralih status dan nomenklatur menjadi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah (Dispusipda). Perubahan ini bertujuan untuk memperkuat tata kelola organisasi dalam menghadapi tantangan modernisasi kearsipan serta percepatan transformasi digital dalam pelayanan literasi di Jawa Barat.

Dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya, Dispusipda Jawa Barat menyelaraskan seluruh program kerjanya dengan visi dan misi pembangunan daerah sebagai berikut:

1. Visi

Visi Dispusipda Jawa Barat adalah “Jabar Istimewa”, dengan semangat pembangunan yang merata dan tata Kelola daerah yang berorientasi pada kemajuan serta kesejahteraan masyarakat.

2. Misi

⁶ Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat, *Sejarah Dispusipda Jabar* <https://dispusipda.jabarprov.go.id/berita/profil/sejarah-dispusipda-jabar> , diakses pada 25 April 2026

Adapun misi strategis untuk mewujudkan visi tersebut terdiri dari empat poin utama, yaitu:

- 1) Mengembangkan kualitas sumber daya manusia yang berkarakter, cerdas, berpengetahuan, bertaqwa, dan profesional pada bidang tugasnya masing-masing.
- 2) Mengembangkan ekonomi kerakyatan berbasis sumber daya lokal, berdaulat, berkelanjutan, berdaya saing tinggi dengan memanfaatkan ragam teknologi masa kini.
- 3) Mengurangi disparatis pembangunan utara-selatan dengan mendorong masuknya investasi dan pemerataan penyediaan sarana dan prasarana pendidikan, kesehatan, perekonomian, dan lingkungan hidup yang proporsional.
- 4) Memperkuat transformasi birokrasi yang berorientasi terhadap mutu pelayanan publik yang bermartabat, efektif, serta menjunjung tinggi prinsip-prinsip pemerintahan yang bersih (*clean governance*) (Dispusipda Jawa Barat, n.d.-d).⁷

Guna mendukung pelaksanaan pelayanan publik di bidang perpustakaan dan kearsipan, Dispusipda Jawa Barat membentuk struktur organisasi yang terdiri atas berbagai bidang dan unit kerja yang saling berkoordinasi dalam menjalankan tugas dan fungsinya.

Struktur organisasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah (Dispusipda) Provinsi Jawa Barat disusun untuk mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi organisasi dalam bidang perpustakaan dan kearsipan secara efektif dan terkoordinasi. Berdasarkan informasi pada website resmi Dispusipda Jawa Barat, struktur organisasi Dispusipda terdiri atas Kepala Dinas, Sekretariat, serta beberapa bidang teknis yang memiliki tugas dan fungsi masing-masing dalam mendukung pelayanan publik di bidang perpustakaan dan kearsipan.

⁷ Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat, *Visi dan Misi* <https://dispusipda.jabarprov.go.id/berita/profil/visi-dan-misi> , diakses pada 25 April 2026

Berdasarkan informasi pada website resmi (Dispusipda Jawa Barat, n.d.-b)⁸ bidang-bidang dalam struktur organisasi Dispusipda Jawa Barat meliputi Bidang Deposit dan Pengembangan Bahan Perpustakaan, Bidang Bina Perpustakaan dan Budaya Gemar Membaca, Bidang Pelayanan Perpustakaan dan Kearsipan, Bidang Pengelolaan Arsip Dinamis, serta Bidang Pengelolaan Arsip Statis. Selain itu, terdapat unsur pelaksana dan subbagian lain yang mendukung administrasi serta operasional organisasi. Struktur organisasi tersebut menunjukkan adanya pembagian tugas dan koordinasi kerja antarbidang dalam menunjang pelayanan kepada masyarakat.

Dalam menjalankan tugas pelayanan publik di bidang perpustakaan dan kearsipan, Dispusipda Jawa Barat memiliki tugas pokok dan fungsi yang menjadi dasar pelaksanaan kegiatan organisasi. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Dispusipda Provinsi Jawa Barat memiliki tugas pokok melaksanakan urusan pemerintahan daerah di bidang perpustakaan dan kearsipan yang menjadi kewenangan provinsi. Pelaksanaan tugas tersebut meliputi pengelolaan perpustakaan deposit dan pengembangan bahan perpustakaan, bina perpustakaan dan budaya gemar membaca, pelayanan perpustakaan dan kearsipan, pengelolaan arsip dinamis, serta pengelolaan arsip statis. (Dispusipda Jawa Barat, n.d.-c)⁹

Dalam penelitian ini, fokus penelitian berada pada Bidang Pelayanan Perpustakaan dan Kearsipan karena bidang tersebut memiliki intensitas komunikasi dan koordinasi kerja yang cukup tinggi dalam pelaksanaan pelayanan publik sehari-hari. Struktur kerja dalam bidang ini melibatkan berbagai posisi dan fungsi kerja yang saling berhubungan, sehingga relevan untuk mengkaji iklim komunikasi organisasi melalui dimensi *openness*,

⁸ Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat, *Struktur Organisasi*, <https://dispupda.jabarprov.go.id/berita/profil/struktur-organisasi>, diakses 25 April 2026

⁹ Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat, *Sejarah Dispusipda Jabar*, <https://dispupda.jabarprov.go.id/berita/profil/sejarah-dispusipda-jabar>, diakses 25 April 2026

supportiveness, dan *trust* dalam hubungan kerja dan koordinasi antarpegawai.

3.2.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat (Dispupipda) yang beralamat di Jalan Kawalayaan Indah II Nomor 4, Soekarno Hatta, Kota Bandung, Jawa Barat 40286. Dispupipda Jawa Barat merupakan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Pemerintah Provinsi Jawa Barat yang memiliki tugas pokok melaksanakan urusan pemerintahan di bidang perpustakaan dan kearsipan.



Gambar 3. 1 Gedung Dispupipda Jawa Barat
(Sumber: Dispupipda Jawa Barat, 2026)

Pemilihan lokasi penelitian ini didasarkan pada relevansinya dengan fokus kajian mengenai iklim komunikasi organisasi dalam hubungan kerja dan koordinasi. Dispupipda Jawa Barat memiliki struktur kerja yang melibatkan berbagai fungsi dan peran dalam pelayanan, khususnya pada Bidang Pelayanan Perpustakaan sebagai unit yang berinteraksi langsung dengan masyarakat. Kondisi tersebut memungkinkan peneliti untuk mengamati secara langsung praktik komunikasi antarpegawai, termasuk keterbukaan, dukungan, dan kepercayaan dalam pelaksanaan tugas sehari-hari.

3.2.2 Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan dalam rentang waktu bulan Maret hingga Juni 2026. Tahap awal penelitian dimulai pada bulan Maret yang difokuskan pada kegiatan persiapan, meliputi penyusunan proposal penelitian, konsultasi dengan dosen pembimbing, serta pengurusan dan pendaftaran sidang proposal penelitian skripsi.

Selanjutnya, tahap pengumpulan data dilaksanakan pada bulan April hingga Juni 2026. Pada tahap ini, peneliti melakukan wawancara mendalam dengan lima orang informan yang memiliki peran dan fungsi berbeda di Bidang Pelayanan Perpustakaan, observasi terhadap aktivitas komunikasi dan koordinasi dalam pelaksanaan pelayanan, serta pengumpulan dokumentasi yang relevan dengan fokus penelitian.

Pelaksanaan wawancara disesuaikan dengan ketersediaan waktu informan agar tidak mengganggu tugas pelayanan. Sementara itu, observasi dilakukan pada beberapa kesempatan kunjungan ke lokasi penelitian untuk memperoleh gambaran mengenai dinamika komunikasi organisasi dalam aktivitas kerja sehari-hari, termasuk interaksi antarpegawai dan proses koordinasi yang berlangsung secara langsung di lapangan.

Sesuai dengan karakteristik penelitian kualitatif, proses analisis data dilakukan secara bersamaan dengan pengumpulan data melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Proses ini berlangsung secara interaktif dan berkelanjutan hingga mencapai kejenuhan data, yaitu ketika informasi yang diperoleh telah menunjukkan pola yang konsisten dan tidak lagi memberikan temuan baru yang signifikan terhadap fokus penelitian.