

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Objek penelitian

Objek penelitian ini adalah implementasi kebijakan pelayanan di Stasiun Kiaracondong Kota Bandung. Adapun landasan yuridisnya sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan RI No.63 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api mencakup (1) keamanan, (2) keselamatan, (3) kenyamanan, (4) kehandalan, dan (5) kesetaraan. Serta menggunakan teori implementasi kebijakan menurut Jan Merse yaitu, (1) informasi, (2) isi kebijakan, (3) dukungan masyarakat, dan (4) pembagian potensi.

3.2 Metode, Sumber, dan Teknik Pengumpulan Data

3.2.1 Metode Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pemilihan metode kualitatif dilakukan karena dalam penelitian, metode kualitatif yang paling sesuai untuk meneliti bagaimana implementasi suatu kebijakan pemerintah berlangsung dan bagaimana pemerintah dapat menyelesaikan suatu masalah sosial di masyarakat. Menurut Sekaran (2000:34) menyatakan bahwa penelitian deskriptif dilakukan untuk mengetahui karakteristik kelompok dalam situasi tertentu, berfikir sistematis tentang aspek-aspek dalam situasi tertentu, memberikan ide untuk penelitian lebih lanjut, dan untuk mengambil keputusan

sederhana.⁴ Dengan kata lain, penelitian deskriptif menekankan pada penyajian data secara sistematis dan akurat sehingga dapat memberikan gambaran dengan jelas.

Menurut Moleong (2005:6), penelitian kualitatif adalah:

“Penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain secara holistic, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.”⁵

Cooper dan Emory dalam (Silalahi 2009:34), mengatakan bahwa penelitian deskriptif menuntut kemampuan peneliti yang tinggi yang lebih ideal disbanding penelitian penjelasan dan menuntut standar yang sama tingginya, baik menyangkut desain maupun pelaksanaannya.⁶ Kutipan Bogdan dan Taylor dalam Moleong (2005:3), mendefinisikan Metodologi kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Pendekatan ini diarahkan pada latar dan individu tersebut secara holistik (utuh).

Peneliti bermaksud memahami situasi atau keadaan fenomena yang terjadi di PT. KAI Daerah Operasional II Kota Bandung khususnya di stasiun Kiaracondong mengenai berbagai aspek yang berkaitan dengan implementasi kebijakan pelayanan di stasiun Kiaracondong Kota Bandung. Bagaimana implementasi yang dilakukan

⁴ Sekaran, Uma. 2000. *Research Methods for Bussiness: A Skill Approach*. Singapore: John Wiley & Sons, Inc.

⁵ Moleong, Lexy J. 2005. *Metode Penelitian Kualitatif*. Remaja dkk: Bandung. Hal.6

⁶ Silalahi, Ulber. 2009. *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta: Rafika Aditama.

sehingga dapat terwujud Standar Pelayanan Minimum sesuai dengan peraturan yang berlaku.

3.2.2 Sumber Pengumpulan Data

Menurut Lofland dan Lofland sebagaimana yang dikutip oleh Lexi J. Moleong (2005) bahwa sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata dan tindakan selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Di mana data hasil penelitian didapatkan melalui dua sumber data, yaitu:

a. Sumber Data Primer

Data primer merupakan data yang dikumpulkan sendiri oleh perorangan suatu organisasi langsung melalui objeknya. Data primer yang diperoleh dari PT. KAI DAOP II Kota Bandung khususnya di stasiun Kiaracondong yaitu dengan cara melakukan wawancara langsung dengan bagian hubungan masyarakat. Data yang diperoleh mengenai kegiatan mengimplementasikan kebijakan pelayanan minimum.

b. Sumber Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh dalam bentuk yang sudah jadi berupa publikasi. Data ini didapat dari literatur atau buku-buku yang ada kaitannya dengan penelitian ini. Data yang diperoleh antara lain mengenai kegiatan peningkatan, tujuan peningkatan, dan upaya apa saja yang telah dilakukan stasiun Kiaracondong Kota Bandung dalam implementasi kebijakan pelayanan minimum.

3.3.2 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, jenis data yang dikumpulkan adalah data primer dan data sekunder. Untuk mengumpulkan data primer dan sekunder peneliti menggunakan beberapa teknik pengumpulan data, yaitu:

1. Observasi

Observasi ialah pengamatan dan pencatatan yang sistematis terhadap gejala-gejala yang diteliti. Penulis melakukan pengamatan secara langsung dan mencatat kegiatan yang dilakukan PT KAI di stasiun Kiaracandong Bandung. Hal ini dilakukan untuk memperoleh keterangan data yang lebih akurat mengenai hal-hal yang diteliti serta untuk mengetahui relevansi antara jawaban responded dengan kenyataan yang terjadi di lapangan.

2. Wawancara

Wawancara merupakan metode pengumpulan data dengan cara bertanya secara langsung kepada pihak perusahaan. Dalam hal ini dilakukan dengan tujuan untuk mendapatkan informasi yang lengkap dan akurat tentang hal yang berkaitan dengan penelitian.

Data yang diperoleh melalui wawancara adalah:

a. Deskripsi perusahaan

- b. Gambaran umum perusahaan
 - c. Struktur organisasi
 - d. Pelayanan
 - e. Upaya implementasi kebijakan pelayanan
 - f. Kepuasan masyarakat pengguna jasa kereta api
3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumentasi bisa berupa tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Untuk mempermudah pengumpulan data peneliti menggunakan alat bantu berupa bukti catatan, *flash disk*, *recorder* dan *digital camera*. Data yang berhasil dikumpulkan selanjutnya melalui kegiatan:

- a. Memproses satuan, pengelolaan data dimulai dengan menelaah seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber, kemudian membuat rangkuman dari catatan lapangan.
- b. Kategorisasi, menentukan kategori atas dasar pikiran, intuisi, pendapatan atau kriteria terhadap data yang diperoleh dan selanjutnya menempatkan data pada kategori masing-masing (penyajian data).
- c. Menarik kesimpulan dan verifikasi, menarik kesimpulan adalah bagian dari suatu konfigurasi kegiatan yang utuh. Kesimpulan-kesimpulan juga diverifikasi selama penelitian berlangsung.

Ketiga proses di atas, merupakan rangkaian kegiatan yang saling menjalin pada saat sebelum, selama dan sesudah pengumpulan data dalam bentuk sejajar sebagai sebuah siklus.

4. Studi Pustaka

Dalam metode studi pustaka ini, peneliti memperoleh data dari buku-buku atau literatur yang ada kaitannya dengan judul penulisan tugas akhir ini.

3.4 Informan Penelitian

Penelitian kualitatif tidak dimaksudkan untuk membuat generalisasi dari hasil penelitiannya. Subjek penelitian yang telah tercermin dalam fokus penelitian tidak ditentukan secara sengaja. Subjek penelitian menjadi *informan* yang akan memberikan berbagai informasi yang diperlukan selama proses penelitian. Menurut Hendarsono dalam Suyanto (2005:171-172), *informan* penelitian ini meliputi tiga macam yaitu:

1. Informan kunci (*key Informan*), yaitu mereka yang mengetahui dan memiliki berbagai informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian.
2. Informan utama, yaitu mereka yang terlibat secara langsung dalam interaksi sosial yang diteliti.
3. Informan tambahan, yaitu mereka yang dapat memberikan informasi walaupun tidak langsung terlibat dalam interaksi sosial yang diteliti.

Berdasarkan uraian di atas, maka informan ditentukan dengan teknik purposive yaitu penentuan informan tidak didasarkan pedoman atau berdasarkan perwakilan populasi, namun berdasarkan kedalaman informasi yang dibutuhkan, yaitu dengan menemukan informan kunci yang kemudian akan dilanjutkan pada informan lainnya dengan tujuan mengembangkan dan mencari informasi sebanyak-banyaknya yang berhubungan dengan permasalahan penelitian.

Tabel 3.1
Informan dan Informasi yang Diperlukan

No.	Unsur	Informan	Informasi
1.	Petugas PT. KAI DAOP II Kota Bandung Stasiun Kiaracondong	<ul style="list-style-type: none"> • Humas Stasiun Kiaracondong • Kepala Stasiun Kiaracondong 	<ul style="list-style-type: none"> • Strategi inovasi yang diterapkan • Permasalahan yang terjadi • Kebijakan yang diterapkan terkait dengan inovasi
2.	Masyarakat	<ul style="list-style-type: none"> • Pengguna kereta Api di daerah operasional 2 Kota Bandung • Masyarakat sekitar daerah Stasiun Kiaracondong Bandung 	<ul style="list-style-type: none"> • Presepsi masyarakat terhadap pelayanan PT. KAI DAOP II Kota Bandung • Tanggapan mengenai inovasi yang dilakukan PT. KAI DAOP II Kota Bandung

3.5 Instrumen penelitian

Dalam sebuah penelitian dibutuhkan instrumen untuk mendapatkan data yang valid (Moleong, 2014:168). Dalam penelitian kualitatif yang menjadi instrumen penelitian atau alat peneliti adalah peneliti itu sendiri. Sehingga peneliti bertindak sebagai pengumpul data dan sebagai instrumen aktif dalam upaya mengumpulkan data di lapangan dengan menggunakan pedoman wawancara. Oleh karena itu peneliti harus bersikap *responsif* terhadap subjek dan objek penelitian, sehingga data penelitian yang diperoleh dapat fokus dan sesuai dengan tujuan yang telah ditentukan. Selain peneliti sebagai instrumen utama juga menggunakan instrumen pendukung untuk mempermudah pengumpulan data seperti menggunakan alat bantu berupa pedoman wawancara, catatan lapangan, *serta voice recorder*.

3.6 Teknik Analisis Data

Proses analisis data dalam penelitian kualitatif dimulai sejak peneliti memasuki lapangan. Analisis data dilanjutkan pada saat peneliti berada di lapangan sampai peneliti menyelesaikan kegiatan di lapangan, sebelum peneliti memasuki lapangan analisis dilakukan terhadap data hasil studi pendahuluan atau data sekunder. Analisis data diarahkan untuk menentukan fokus penelitian, akan tetapi fokus penelitian yang ditentukan sebelum peneliti memasuki lapangan masih bersifat sementara. Fokus penelitian tersebut memiliki kemungkinan mengalami perubahan atau berkembang setelah peneliti berada di lapangan.

Teknik analisis data yang dipakai dalam penelitian ini adalah Model *Miles and Huberman* dalam Sugiyono (2012:93) berpendapat: “teknik analisis *Miles and Huberman* ini analisis data yang dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Aktivitas dalam analisis data yaitu data *reduction*, *data display*, dan *conclusion drawing/verification*”.

Aktivitas dalam analisis data tersebut meliputi:

1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Sehubungan dengan penelitian implementasi kebijakan pelayanan PT. KAI DAOP II Kota Bandung khususnya di stasiun Kiaracondong, setelah didapat data-data dari beberapa sumber data, selanjutnya peneliti memfokuskan dan memilah data sesuai tujuan penelitian, yaitu data-data terkait bagaimana implementasi kebijakan pelayanan di stasiun Kiaracondong Kota Bandung dan data-data terkait kendala-kendala proses pelaksanaan.

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Setelah dilakukan reduksi data, peneliti harus menyajikan data. Penyajian data akan memudahkan peneliti untuk memahami apa yang terjadi, dan merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan pemahaman tadi. Bila terjadi pertajaman pemahaman terhadap informasi yang dipilih kemudian akan memungkinkan penarikan suatu kesimpulan. Selanjutnya dilakukan penyajian data yang mengacu pada rumusan masalah yaitu menjelaskan upaya yang dilakukan untuk

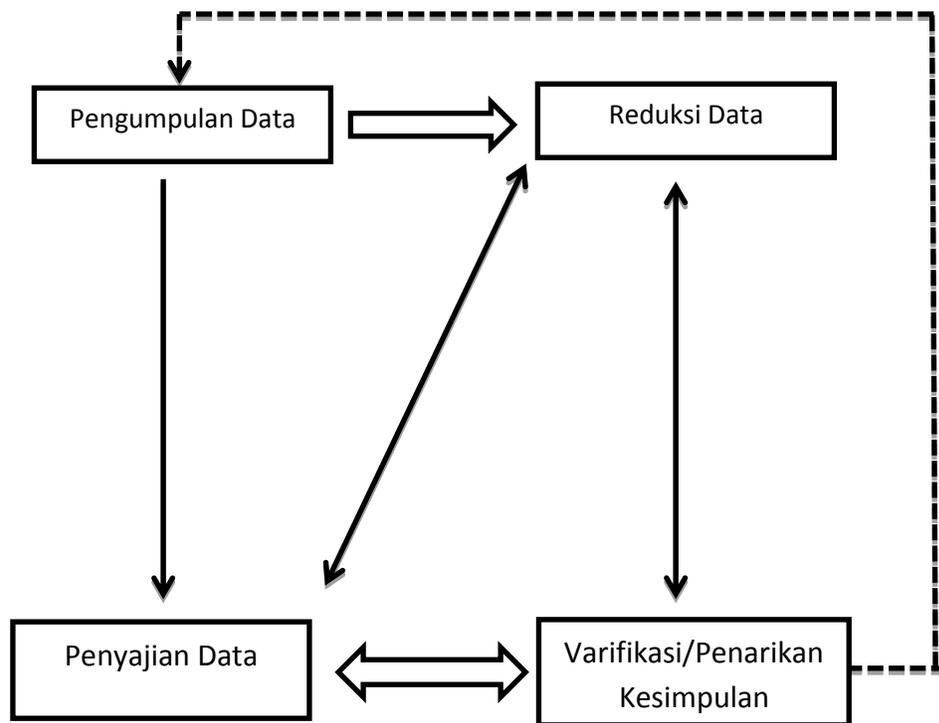
peimplementasikan kebijakan pelayanan minimum di stasiun Kiaracondong Kota Bandung secara langsung, tidak langsung dan berdasarkan kekecualian.

3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi (*Conclusion Drawing/Verification*)

Tahap ini dapat dilakukan setelah semua data berhasil dikumpulkan. Data yang terkumpul harus dianalisis dan dibuatlah suatu kesimpulan yang didukung oleh data yang valid dan konsisten sehingga hasil kesimpulanpun dapat dikatakan kredibel. Dalam penelitian ini penarikan kesimpulan dilakukan setelah keabsahan data tercapai dan dapat dipertanggung jawabkan. Kesimpulan ditarik untuk menjawab rumusan masalah “Pelayanan PT. KAI DAOP II Kota Bandung”.

Proses analisis data berlangsung sebagaimana tertera pada gambar di bawah ini:

Gambar 3.1
Teknik Analisis Data



Sumber: Sugiyono (2008)

3.7 Teknik Keabsahan data

Penelitian kualitatif harus menggunakan kebenaran yang objektif. Oleh karena itu keabsahan data dalam sebuah penelitian kualitatif sangat diperlukan. Keabsahan data dianggap derajat ketepatan antara data yang terjadi pada objek penelitian dengan data yang dilaporkan oleh peneliti. Dengan melalui keabsahan data maka kredibilitas

(kepercayaan) penelitian kualitatif dapat tercapai. Untuk menetapkan keabsahan data dalam penelitian kualitatif diperlukan teknik pemeriksaan data. Menurut Moleong (2011:326) terdapat empat kriteria dalam teknik pemeriksaan data, yaitu:

1. Derajat Kepercayaan Data (Uji Kredibilitas)
2. Keteralihan (*transferability*)
3. Ketergantungan (*dependability*)
4. Kepastian (*confirmability*)

3.8 Operasional Parameter

Dalam penelitian ini, peneliti memusatkan kepada implementasi kebijakan standar pelayanan minimum PT. Kereta Api Indonesia Daerah Operasional II Kota Bandung dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pengguna kereta api di Stasiun Kiaracondong. Alasan pokok pemilihan topic implementasi kebijakan ini dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 3.2
Operasional Parameter

Aspek Kajian	Parameter	Sumber Data
Informasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. memberikan kemudahan dalam informasi, fasilitas keselamatan dan kesehatan. 2. Menginformasikan tentang pemberangkatan atau keterlambatan kereta api. 3. Mendapatkan informasi gangguan perjalanan 	Petugas Stasiun Kiaracondong Kota Bandung: <ul style="list-style-type: none"> • Humas Stasiun Kiaracondong • Kepala Stasiun Kiaracondong
Isi Kebijakan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meningkatkan pelayanan dengan mengembangkan SPM 2. Pertanggung jawaban bila terjadi kecelakaan 	Kepala Stasiun Kiaracondong Kota Bandung
Dukungan Masyarakat	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adanya partisipasi dari masyarakat 2. Bantuan masyarakat untuk meningkatkan pelayanan 	Masyarakat Sekitar
Pembagian Potensi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pembagian wewenang dan tanggung jawab setiap petugas. 2. Menjalin komunikasi yang baik antar petugas 3. Kemampuan teknis setiap petugas kepada tugasnya. 	Kepala Stasiun Kiaracondong

2.9 Lokasi dan Waktu Penelitian

Stasiun Kiaracondong adalah stasiun yang berada di bawah Daerah Operasional II Kota Bandung PT. Kereta Api Indonesia (*persero*) yang berada di Jalan Babakan Sari II, kelurahan Babakan Sari, kecamatan Kiaracondong Kota Bandung.

Lamanya penelitian diperkirakan akan berlangsung selama 6 bulan yaitu dari bulan Desember 2019 – Mei 2020 dengan rincian sebagai berikut:

- Persiapan Usulan Penelitian
- Observasi Awal
- Seminar Usulan Penelitian
- Penelitian Lapangan
- Pengolahan Data
- Penelitian Skripsi
- Seminar Draft Skripsi
- Sidang Akhir