BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian

Sesuai dengan masalah yang diteliti, berhubungan dengan yang terjadi sekarang, maka dasar-dasar yang digunakan untuk mencari kebenaran dalam penelitian adalah berdasarkan suatu metode. Metode tersebut dapat lebih mengarahkan penyusunan dalam melakukan penelitian dan pengamatan. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dan pendekatan kualitatif. Metode penelitian deskriptif menurut Mohammad Nazir adalah : Metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah untuk membuat deskriptif, gambaran/lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat seta hubungan antar fenomena yang diselidiki (Nazir, 1988:63).

Metode ini menggambarkan atau menjelaskan suatu hal, kemudian diklasifikasikan sehingga didapat kesimpulan. Adapun tujuan dari metode penelitian menurut Soehartono yaitu : untuk memberikan gambaran tentang suatu masyarakat atau suatu kelompok orang tertentu atau gambaran tentang suatu gejala atau hubungan antara dua gejala atau lebih (Soehartono, 2002:35).

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan publik, serta

mendeskripsikan sejumlah konsep yang berkenaan dengan masalah peningkatan kualitas pelayanan publik.

3.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Studi pustaka, yaitu cara menghimpun bahan-bahan keterangan yang dilakukan dengan mempelajari buku-buku yang berhubungan dengan masalah kualitas pelayanan publik terkait perijinan trayek transportasi darat di Dinas Perhubungan Kota Bandung tahun 2016.
2. Observasi, yaitu cara menghimpun data dengan melakukan observasi di instansi Dinas Perhubungan Kota Bandung
3. Wawancara, yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui pertanyaan-pertanyaan yang ditujukan kepada nara sumber. Pelaksanaan wawancara dilakukan secara langsung kepada para nara sumber yang berkaitan dengan kualitas pelayanan publik terkait perijinan trayek transportasi di Dinas Perhubungan Kota Bandung tahun 2016.

3.3 Teknik Penentuan Informan

Teknik penentuan informan yang digunakan dalam penelitian ini adalah *snowball*, yaitu seperti yang diungkapkan oleh Lincoln dan Guba sebagai berikut : Seorang peneliti memilih orang tertentu yang dipertimbangkan akan memberikan data yang diperlukan, selanjutnya berdasarkan data atau informasi yang diperoleh dari sampel sebelumnya itu, peneliti dapat menetapkan sampel lainnya yang

dipertimbangkan akan memberikan data lebih lengkap. Unit sampel yang dipilih makin lama makin terarah sejalan dengan makin terarahnya fokus penelitian (Lincoln dan Guba dalam Sugiyono, 2005 : 54-55).

Pengambilan informan berdasarkan *snowball,* yaitu penentuan nara sumber dalam penelitian ini berdasarkan sumber data yang dijadikan sebagai nara sumber peneliti. Kepala dinas perhubungan Kota Bandung sebagai nara sumber/informan pertama yang dijadikan sumber data. Nara sumber pertama ini dipilih karena orang yang mengetahui seluruh masalah kualitas pelayanan publik Dinas Perhubungan Kota Bandung. Selanjutnya dipilih Humas Dinas Perhubungan.

Penentuan informan untuk nara sumber yang kedua adalah masyarakat yang memohon surat perizinan mendirikan bangunan dari Dinas Perhubungan di kota Bandung. Dalam memilih nara sumber masyarakat, penulis menggunakan metode pemilihan *accidental*, yaitu pengambilan unsur sampel secara sembarangan sampai terpenuhi jumlah yang diinginkan. Maka penulis akan menjadikan masyarakat pemohon surat perizinan trayek transportasi darat dinas perhubungan di Kota Bandung, menjadi nara sumber kedua karena masyarakat langsung merasakan hasil dari pelayanan dinas perhubungan Kota Bandung.

Adapun nara sumber yang berkaitan dengan penelitian ini yaitu :

1. Kepala Dinas Perhubungan Kota Bandung beserta stafnya. Beliau dijadikan nara sumber karena penulis menginginkan data objektif yang sedang terjadi pada nara sumber tersebut. Nara sumber tersebut selanjutnya akan bertambah sesuai dengan data atau informan yang diperlukan. Dalam hal ini penulis

menggunakan teknik penentuan informan adalah *snowball*. Jumlah aparatur yang akan dijadikan nara sumber adalah 6 (enam) orang.

2. Masyarakat pemohon izin dari Dinas Perhubungan menjadi nara sumber untuk melakukan cross chek data. Hal ini perlu dilakukan karena masyarakat yang merasakan pelayanan publik dari Dinas Perhubungan. Dalam hal ini penulis menggunakan teknik penentuan informan *accidental*. Jumlah masyarakat yang akan dijadikan nara sumber adalah 3(tiga) orang.

3.4 Teknik Analisa Data

Analisis data merupakan suatu kegiatan yang mengacu pada penelaahan atau pengujian yang sistematik mengenai suatu hal dalam rangka menentukan bagian-bagian, hubungan diantara bagian, dan hubungan bagian dalam keseluruhan. Bodgan & Biklen mengemukakan bahwa analisis data kualitatif adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain (Moleong, 2005:248).

Ada tiga unsur utama dalam proses analisis data pada penelitian kualitatif menjurut Sahid (2011:4), yaitu :

1. Reduksi data sebagai proses pemilihan, penyederhanaan, klasifikasi data kasar dari hasil penggunaan teknik dan alat pengumpulan data di lapangan. Reduksi data sudah dilakukan semenjak pengumpulan data reduksi dilaksanakan secara bertahap dengan cara membuat ringkasan dan menelusuri tema yang tersebar.

Setiap data dipilih disilang melalui komentar informasi yang berbeda untuk menggali informasi dalam wawancara dan observasi.

2. Penyajian data merupakan suatu upaya penyusunan sekumpulan informasi menjadi pernyataan. Data kualitatif dijadikan dalam bentuk teks yang pada mulanya terpencar dan terpisah menurut sumber informasi dan pada saat diperolehnya informasi tersebut. Kemudian data diklasifikasikan menurut pokok-pokok permasalahan yang antara lain terkait dengan kualitas pelayanan publik.
3. Menarik kesimpulan berdasarkan reduksi, interprestasi dan penyajian data yang telah dilakukan pada tahap sebelumnya selaras dengan mekanisme logika pemikiran induktif, maka penarikan kesimpulan akan bertolak belakang dengan hal-hal yang khusus sampai pada rumusan kesimpulan yang bersifat umum.

3.5 Uji Keabsahan Data

Uji keabsahan data dilakukan dengan melakukan cross-cek antara data yang didapat dari hasil wawancara, dengan data hasil observasi. Untuk lebih memperkuat informasi yang didapat, dilakukan juga tinjauan pustaka, untuk menyesuaikan antar teori dengan pelaksanaan kegiatan yang terjadi di lapangan.

3.6 Lokasi dan Jadwal Penelitian

Lokasi penelitian terletak di Dinas Perhubungan Kota Bandung, dengan alamat Jalan Leuwipanjang No. 2 Nomor Telepon (022) 7272258. Penelitian ini

juga akan melibatkan masyarakat kota Bandung yang mengajukan permohonan surat izin kepada Dinas Perhubungan.

Adapun penlitian akan diselenggarakan selama 8 bulan yaitu dari bulan Agustus 2015 sampai dengan bulan Maret 2016. Berikut rincian jadwal penelitian:

Tabel 3.1
Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	2015				2016			
		Agt	Sept	Okt	Nop	Des	Jan	Feb	Mar
1	Pengajuan Judul								
2	Penyusunan UP								
3	Seminar UP								
4	Persiapan Penelitian								
5	Pengumpulan Data								
6	Pengolahan Data								
7	Analisis Data								
8	Bimbingan Skripsi								
9	Penyusunan Skripsi								
10	Sidang Skripsi								