BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Dalam penelitian memerlukan suatu perencanaan agar penelitian dapat berjalan dengan baik dan sistematis. Desain penelitian merupakan suatu proses yang dilakukan oleh peneliti untuk melakukan penelitian. Dalam melakukan penelitian, peneliti merencanakan terlebih dahulu dalam pemilihan data, lalu mengumpulkan data, dan menganalisis data yang telah dikumpulkan untuk dijadikan sebagai data penelitian.

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Desain penelitian ini digunakan untuk mencari tahu dan menganalisis secara sistematis melalui observasi, serta memberikan gambaran mengenai implementasi kebijakan peraturan Walikota Bandung nomor 704 tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) pengoperasian anggkutan umum massal bus Trans Metro Bandung.

Penelitian kualitatif menempatkan peneliti sebagai instrument utama, dan teknik penentuan informan dilakukan secara *purposive*, dengan teknik pengumpulan data dengan triangulasi data, analisis data yang bersifat induktif.

3.2 Informan Penelitian

Dalam penentuan informan yang digunakan oleh peneliti adalah teknik penentuan informan secara *purposive*. Teknik penentuan informan secara *Purposive* adalah teknik pengambilan contoh data dengan pertimbangan tertentu, dimana orang yang diwawancarai dianggap sebagai orang yang sudah tahu tentang data yang kita butuhkan, sehingga dapat memudahkan peneliti mendapatkan informasi mengenai objek dari penelitian. Informan dalam penelitian ini terbagi atas:

1. Informan dari kalangan aparatur Dinas Perhubungan Kota Bandung yang terdiri dari :
    a. Kepala UPT Dinas Perhubungan. Alasan peneliti memilih kepala UPT Dinas Perhubungan Kota Bandung, karena beliau bertanggungjawab langsung memimpin, merumuskan, membina, mengendalikan mengawasi, dan mengkoordinasikan kebijakan teknis dalam mewujudkan suatu pelayanan.
    b. Sekretaris UPT Dinas Perhubungan. Alasan peneliti memilih Sekretaris UPT Dinas Perhubugan, karena peneliti membutuhkan data dan infomasi mengenai Pengoperasian Bus Trans Metro Bandung.
    c. Petugas Trans Metro Bandung, Alasan Peneliti memilih Petugas Trans Metro Bandung, karena peneliti membutuhkan informasi tentang penelitian yang peneliti lakukan.

2. Informan dari kalangan Petugas Trans Metro Bandung.

   Informan dari kalangan masyarakat penggunaTrans Metro Bandung menggunakan teknik *accidental.* Peneliti memilih masyarakat pengguna Trans Metro Bandung karena peneliti membutuhkan informasi tentang penelitian yang peneliti lakukan.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan suatu penentu hasil dari penelitian yang peneliti teliti. Tujuan teknik pengumpulan data dilakukan untuk memperoleh data yang valid. Teknik yang digunakan dalam pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu :

3.3.1 Studi Pustaka

Studi pustaka merupakan suatu teknik pengumpulan data dari berbagai referensi buku. Studi pustaka yang dimaksudkan yaitu mencari sumber data yang yang berhubungan dengan penelitian yang peneliti teliti. Cara yang digunakan yaitu dengan mencari data-data pendukung serta menelaah sumber pustaka diberbagai literatur, baik berupa buku, jurnal dan beberapa hasil penelitian yang sesesuai dengan penelitian yang peneliti lakukan untuk memperoleh data tentang pengimplementasian kebijakan peraturan Walikota Bandung Nomor 704 Tahun 208 Tentang Standar

Pelayanan Minimal (SPM) Pengoperasian Umum Massal Bus Trans Metro Bandung.

3.3.2 Studi Lapangan

Studi lapangan adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti yang diperoleh melalui pengamatan di lapangan, dengan beberapa teknik sebagai berikut:

3.3.2.1 Dokumentasi

Dokumentasi yang dilakukan peneliti yaitu melakukan pengumpulan data serta mencatat hal-hal penting, serta yang dianggap penting dalam penelitian. Dengan tujuan untuk menambah kevalidan terkait penelitian implementasi kebijakan peraturan Walikota Bandung Nomor 704 Tahun 2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) Pengoperasian Angkutan Umum Massal Bus Trans Metro Bandung oleh Dinas Perhubungan Kota Bandung.

3.3.2.2 Observasi

Observasi merupakanteknik pengumpulan data yang dilakukan peneliti dengan cara observasi non partisipan, yaitu melakukan pengamatan ke Kantor Dinas Perhubungan Kota Bandung. Teknik ini dilakukan untuk memperoleh data dan keterangan yang akurat tentang kendala apa yang

dihadapi serta upaya yang diperlukan, dengan catatan peneliti tidak ikut serta dalam proses kegiatan sehari – hari objek yang diteliti.

3.3.2.3 Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti dengan cara bertanya langsung kepada informan. Wawancara yang dilakukan adalah wawancara mendalam untuk mendapatkan data dan informasi kepada masyarakat terhadap implementasi kebijakan peraturan Walikota Bandung Nomor 704 Tahun 2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) Pengoperasian Angkutan Umum Massal Bus Trans Metro.

3.4 Teknik Analisa Data

Teknik yang digunakan peneliti dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik dengan menggunakan metode ini, dilakukan dengan pengamatan serta pendekatan pada hipotesis yang sebelumya.

Dari Hasil pengumpulan data yang telah terkumpul dapat dikelompokan berdasarkan jenisnya. Analisis data dilakukan berdasarkan temuan pada saat melakukan wawancara mendalam. Kemudian hasil dari analisis tersebut disimpulkan. sehingga peneliti dapat menjawab rumusan masalah, menjelaskan fenomena yang terjadi dalam penelitian yang telah di

lakukan oleh peneliti. Teknik analisis data yang digunakan oleh peneliti, sebagai berikut:

1. *Data Reduction* (Reduksi Data)

Dalam Reduksi data dilakukan untuk memilih data yang benar sesuai dengan penelitian yang di ambil, menggolongkan data yang diperoleh peneliti pada saat melakukan wawancara mendalam di kantor Dinas Perhubungan kota Bandung serta pada Halte Trans Metro Bandung. Mencari titik temu pembahasan masalah dalam penelitian. Sehingga mempermudah peneliti dalam pengumpulan data selanjutnya.

2. *Data Display* (Penyajian Data)

Setelah data direduksi, selanjutnya peneliti membuat penyajian data. Yang dilakukan peneliti dalam penyajian data dengan menyusun informasi mengenai Kualitas Pelayanan Dinas Perhubungan Kota Bandung. Setelah itu peneliti menarik sebuah kesimpulan yang kemudian menyusun kembali kedalam bentuk uraian singkat selanjutnya peneliti membuat uraian tersebut dalam bentuk naratif.

3. *Conclution Verification* (Penarikan Kesimpulan)

Setelah dilakukan penyajian data, tahap selanjutnya peneliti yang peneliti lakukan adalah melihat kembali data yang didapat di lapangan agar dapat memahami pengimplementasian kebijakan oleh Dinas Perhubungan kota Bandung, lalu peneliti menarik kesimpulan dari semua data yang sudah terkumpul.

3.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

Peneliti melakukan penelitian pada Dinas Perhubungan Kota Bandung.

Tabel 3.1
Waktu Penelitian

No	Kegiatan	Tahun 2017-2018					
		Sep 2017	Okt 2017	Mei 2018	Jun 2018	Jul 2018	Aug 2018
1	Pengajuan Judul						
2	Penyusunan UP						
3	Seminar UP						
4	Persiapan Penelitian						
5	Pengumpulan Data						
6	Pengolahan Data						
7	Analisis Data dan Penyusunan Skripsi						
8	Sidang Skripsi						