

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Alasan peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif dalam penelitian ini, karena peneliti ingin mendeskripsikan secara sistematis data-data fakta di lapangan yang kemudian dianalisis dan dibandingkan dengan standar normatif yang berlaku. Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisa secara sistematis, faktual dan akurat mengenai data-data. Metode kualitatif menurut Moleong (2000:7), merupakan 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 *holistic* (utuh).

Berdasarkan uraian tersebut, melalui penelitian ini, peneliti ingin mendapatkan gambaran secara keseluruhan mengenai keadaan organisasi atau lembaga yang dikaji serta mengungkap fakta-fakta di lapangan yang nantinya dikaitkan dengan teori yang digunakan, hingga diambil suatu kesimpulan dan dikemas melalui tulisan yang sistematis mengenai “Peranan Dinas Perhubungan dalam Meningkatkan Pelayanan Masyarakat di Bidang Angkutan Kota (Studi pada Dinas Perhubungan Kota Malang)”.

B. Fokus Penelitian

Penelitian kualitatif menghendaki batas dalam penelitiannya atas dasar fokus yang timbul dalam penelitian. Dengan kata lain fokus sangat penting artinya untuk menentukan batasan penelitian yang akan dilakukan sehingga memperjelas batasan dan juga akan memperjelas pemahaman.

Menurut Moleong (2007:237) penentuan fokus suatu penelitian memiliki dua tujuan. Pertama penentuan fokus membatasi studi yang berarti bahwa dengan adanya fokus, penentuan tempat penelitian menjadi lebih layak. Kedua, penentuan fokus secara efektif menetapkan kriteria inklusi-eksklusi untuk menyaring informasi yang masuk.

Berdasarkan permasalahan yang telah dirumuskan dan untuk lebih memfokuskan penelitian maka fokus penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Peranan Dinas Perhubungan dalam upaya peningkatan pelayanan masyarakat bidang angkutan kota di Kota Malang yang meliputi:
 - a. Dishub sebagai pembuat kebijakan (regulator) dalam upaya peningkatan pelayanan masyarakat bidang angkutan kota di Kota Malang
 - b. Dishub sebagai penyedia fasilitas (fasilitator) dalam upaya peningkatan pelayanan masyarakat bidang angkutan kota di Kota Malang
 - c. Dishub sebagai pengawas (evaluator) dalam upaya peningkatan pelayanan masyarakat bidang angkutan kota di Kota Malang

2. Respon masyarakat terhadap pelayanan bidang angkutan kota di Kota Malang
 - a. Respon positif masyarakat terhadap pelayanan bidang angkutan kota di Kota Malang
 - b. Respon negatif masyarakat terhadap pelayanan bidang angkutan kota di Kota Malang
3. Faktor pendukung dan penghambat dalam peningkatan pelayanan masyarakat bidang angkutan kota di Kota Malang, yang meliputi:
 - a. Faktor pendukung dalam peningkatan pelayanan masyarakat bidang angkutan kota di Kota Malang
 - Kemampuan sumber daya aparatur yang memadai
 - Peran aktif masyarakat
 - Sarana dan prasarana yang memadai
 - Adanya instansi terkait yang mendukung
 - b. Faktor penghambat dalam peningkatan pelayanan masyarakat bidang angkutan kota di Kota Malang
 - Meningkatnya pengguna sepeda motor
 - Tingkat kenyamanan angkutan kota yang belum maksimal
 - Adanya persaingan dunia usaha dengan angkutan umum yang lain

C. Lokasi dan Situs Penelitian

Lokasi penelitian adalah suatu tempat atau letak dimana peneliti akan melakukan penelitian. Adapun lokasi yang digunakan untuk penelitian ini yaitu Kota Malang. Alasan peneliti mengambil lokasi penelitian di Kota Malang sebab Kota Malang merupakan kota besar dengan tingkat kepadatan penduduk yang tinggi dan memiliki tingkat mobilitas masyarakat yang juga tinggi, sehingga dibutuhkan transportasi yang murah, aman dan cepat. Sedangkan situs penelitian merupakan obyek yang diteliti. Situs penelitian terkait dengan instansi pemerintah yang relevan dengan kebijakan atau program yang dibahas. Situs penelitian ini dilaksanakan di Dinas Perhubungan Kota Malang yang berlokasi di Jl. Raden Intan 1 Malang, Telp (0341) 491140, menjadi tempat utama disebabkan dinas ini yang menaungi masalah lalu lintas dan angkutan jalan di Kota Malang.

D. Jenis dan Sumber Data

Sumber data merupakan tempat dimana ditemukan data dan informasi-informasi penting yang dapat menunjang penelitian. Sumber data utama dalam penelitian kualitatif menurut Lofland, 1984:47 (dalam Moleong, 2007:157) adalah

“Kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain berkaitan dengan hal tersebut sumber data yang dimaksud adalah menyangkut sumber-sumber informasi yang dapat memperkaya dan memperpadat informasi tentang hal-hal yang menjadi pusat perhatian. Dengan kata lain

sumber data adalah menyangkut orang atau pihak yang akan dijadikan sebagai narasumber”.

Adapun jenis data yang digunakan dalam penelitian ini antara lain:

1. Data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari narasumber yang berhubungan langsung dengan obyek peneliti maupun permasalahan yang ada. Berupa kata-kata lisan yang dapat melalui wawancara oleh peneliti terhadap narasumber. Dalam hal ini peneliti memperoleh informasi melalui wawancara dengan salah satu staff Dishub Kota Malang dan pengguna angkutan kota di Kota Malang.
2. Data sekunder adalah data yang secara tidak langsung akan memberikan informasi dan pendukung kepada peneliti dimana data tersebut merupakan hasil kegiatan orang lain, hal ini berarti peneliti tidak mengusahakan sendiri pengumpulannya secara langsung, maka dari itu data ini diperoleh dari dokumen-dokumen resmi, laporan-laporan, buku-buku, catatan-catatan dan formulir-formulir, termasuk juga berita-berita dari tulisan di surat kabar yang berkenaan dengan penelitian ini. Dokumen-dokumen, catatan-catatan, laporan-laporan serta arsip yang berhubungan dengan fokus penelitian. Dalam hal ini peneliti memperoleh data-data yang berhubungan dengan fokus penelitian melalui Dishub Kota Malang.

E. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data ialah teknik atau cara-cara yang dapat digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data (Alma, 2008:69). Metode (cara atau teknik) ,menunjuk suatu kata yang abstrak dan tidak diwujudkan dalam benda, tetapi hanya dapat dilihat penggunaannya melalui: angket, wawancara, pengamatan, ujian (tes), dokumentasi, dan lainnya.

Dalam teknik pengumpulan data yang diperlukan adalah mana yang paling tepat, sehingga tidak perlu semua teknik pengumpulan data dipaksakan untuk dilaksanakan. Pada penelitian ini peneliti menggunakan teknik-teknik antara lain:

1. Wawancara

Suat cara pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh informasi langsung dari sumbernya, dan berdasarkan sifat nantinya wawancara yang dilakukan merupakan wawancara bebas ini dimaksudkan oleh peneliti agar pewawancara (peneliti) sendiri tidak merasa canggung dan menyebabkan responden enggan untuk menjawab pertanyaan. Dalam hal ini peneliti melakukan wawancara dengan salah satu staff Dishub Kota Malang, pemilik jasa angkot di Kota Malang, pengemudi angkutan kota serta masyarakat pengguna angkutan kota.

2. Dokumentasi

Ditujukan untuk memperoleh data langsung dari tempat penelitian, meliputi buku-buku yang relevan, peraturan-peraturan, laporan kegiatan, foto-foto dan data yang relevan terhadap penelitian.

3. Observasi

Melakukan pengamatan secara langsung ke objek penelitian untuk melihat dari dekat kegiatan yang dilakukan. Mengingat nantinya salah satu objek penelitian bersifat perilaku dan tindakan manusia (masyarakat), maka proses kerja dan penggunaan responden kecil. Meskipun begitu, peneliti dalam observasi akan tetap menggunakan catatan anekdot, yakni catatan mengenai segala sesuatu yang terjadi pada saat pengamatan berlangsung.

F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat bantu yang dipilih dan digunakan oleh peneliti dalam kegiatannya mengumpulkan agar kegiatan tersebut menjadi sistematis dan dipermudah olehnya (Alma, 2008:69). Dengan kata lain instrumen penelitian adalah perangkat atau alat yang membantu peneliti memperoleh data. Adapun instrumen penelitian tersebut antara lain:

1. Peneliti sendiri

Peneliti akan lebih banyak menjadi instrumen, sebab dalam penelitian kualitatif peneliti merupakan kunci dari instrumen itu sendiri (key instrument)

2. Pedoman wawancara

Berupa daftar pertanyaan yang diajukan kepada informan penelitian dan biasanya digunakan oleh peneliti sebagai kerangka dasar dalam mengadakan wawancara dengan aktor yang terlibat sebagai sumber data penelitian.

3. Catatan langsung

Merupakan catatan untuk mencatat hasil-hasil wawancara dan pengamatan yang dilakukan di lapangan.

G. Analisis Data

Data yang diperoleh kemudian akan diolah dan dianalisa dengan tujuan untuk meringkas atau menyederhanakan data agar dapat lebih berarti dan mampu diinterpretasikan, sehingga permasalahan dapat dipecahkan. Sebagaimana diungkapkan Singarimbun dan Effendi (1989) mengenai pengertian dari analisis data:

“Analisis data merupakan proses penyederhanaan data dalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan. Setelah data tersebut disajikan dalam bentuk tabel guna kepentingan analisis, maka selanjutnya peneliti membuat kesimpulan dari hasil penelitian secara menyeluruh berdasarkan temuan khusus di lapangan”.

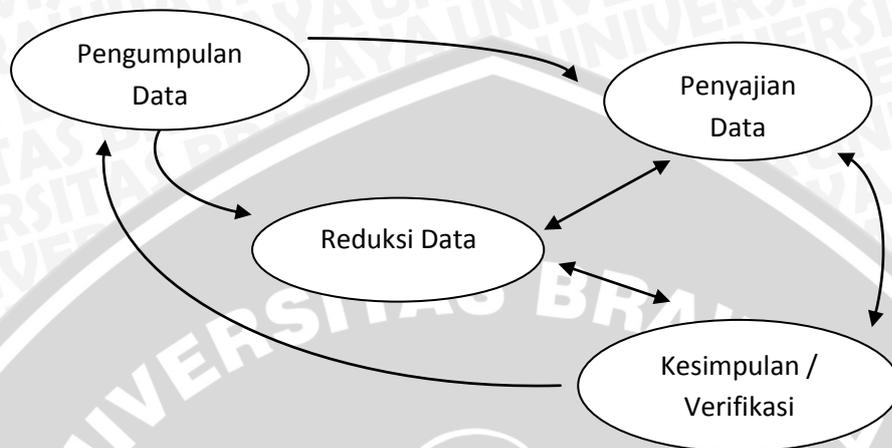
Untuk memperoleh gambaran dan interpretasi yang menyeluruh tentang fenomena sosial yang dikaji, diperlukan proses interpretasi atas data yang ada. Miles dan Hubberman (1992) menyebutkan enam fenomena yang diberi kode oleh peenliti, yaitu:

1. Tindakan (*act*), yaitu hal yang terjadi diwaktu yang relatif singkat

2. Aktivitas (*activities*), yaitu hal yang terjadi dalam satu periode dan merupakan unsur penting dalam partisipasi sosial.
3. Makna (*meanings*), yaitu produk ucapan (verbal) dari responden yang membatasi atau mengarahkan kegiatan
4. Partisipasi (*participation*), yaitu keterlibatan responden secara keseluruhan dalam situasi yang sedang diteliti
5. Hubungan (*relationship*), yaitu hubungan-hubungan antar berbagai orang secara stimultan dalam satu latar
6. Latar (*setting*), yaitu latar dalam studi yang dianggap sebagai satu unit analisis

Dalam penelitian kualitatif, analisis data dilakukan sejak awal penelitian dan selama proses penelitian dilaksanakan. Data diperoleh, kemudian dikumpulkan untuk diolah secara sistematis. Dimulai dari wawancara, observasi, mengedit, mengklasifikasi, mereduksi, selanjutnya aktivitas penyajian data serta menyimpulkan data. Teknik analisis dalam penelitian ini nantinya menggunakan model analisis interaktif Miles dan Hubberman seperti berikut:

Gambar 2
Analisis Model Interaktif



Sumber: Analisis Data Kualitatif (Miles dan Huberman 1992: 20)

Reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan merupakan sesuatu yang saling menjalin pada saat sebelum, selama dan sesudah pengumpulan data dalam bentuk sejajar, untuk membangun wawasan umum yang disebut “analisis”. Dalam pandangan ini tiga jenis kegiatan analisis dan kegiatan pengumpulan data itu sendiri merupakan proses siklus dan interaktif. Peneliti harus siap bergerak diantara empat “sumbu” kumparan itu selama pengumpulan data. Selanjutnya bergerak bolak-balik diantara kegiatan reduksi, penyajian, dan penarikan kesimpulan verifikasi selama sisa waktu penelitian.

Analisis data dalam model penelitian kualitatif versi Miles dan Huberman, seperti yang telah disebutkan di atas terdiri dari tiga alur kegiatan yang secara bersamaan, yaitu reduksi data, penyajian data, serta

penarikan kesimpulan atau verifikasi, penjelasan yang tentang apa yang dimaksud dari masing-masing komponen tersebut, adalah :

a. Reduksi data

Dari lokasi penelitian, data lapangan dituangkan dalam uraian laporan yang lengkap dan terperinci. Data dan laporan lapangan kemudian direduksi, dirangkum, dan kemudian dipilah-pilah hal yang pokok, difokuskan untuk dipilih yang terpenting kemudian dicari tema atau polanya melalui proses penyuntingan, pemberian kode, dan pentabelan. Reduksi data dilakukan terus menerus selama proses penelitian berlangsung. Pada tahap ini setelah data dipilah kemudian disederhanakan, data yang tidak diperlukan disortir agar memberi kemudahan dalam penampilan, penyajian, serta untuk menarik kesimpulan sementara.

b. Penyajian data

Penyajian data dimaksudkan agar lebih memepromudah bagi peneliti untuk dapat melihat gambaran secara keseluruhan atau bagian-bagian tertentu dari data penelitian. Hal ini merupakan pengorganisasian data kedalam suatu bentuk tertentu sehingga kelihatan jelas sosoknya lebih utuh. Data-data tersebut kemudian dipilah-pilah dan disisikan untuk disortir menurut kelompoknya dan disusun sesuai ketegori yang sejenis untuk ditampilkan agar selaras dengan permasalahan yang dihadapi, termasuk kesimpulan-kesimpulan sementara yang diperoleh pada waktu data direduksi.

c. Penarikan kesimpulan

Pada penelitian kualitatif, verifikasi data dilakukan secara terus-menerus sepanjang proses penelitian dilakukan. Sejak pertama memasuki lapangan dan selama proses pengumpulan data peneliti berusaha untuk menganalisis dan mencari makna dari data yang dikumpulkan, yaitu mencari pola tema, hubungan persamaan, penjelasan-penjelasan, serta alur sebab-akibat dan kemudian dituangkan dalam bentuk kesimpulan.

