

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Tujuan jenis penelitian ini adalah mendeskripsikan secara akurat dan mampu menggambarkan secara tepat fenomena yang terjadi secara aktual, akurat, dan sistematis sesuai dengan fakta yang ada melalui pengumpulan, penjelasan, dan analisis data secara objektif dalam arti bahwa hasil penelitian ini lebih menekankan pada gambaran Kinerja Dinas Perhubungan Kota Batam Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Transportasi Umum. Dengan kata lain, penelitian ini disusun dengan menggunakan informasi dari berbagai sumber untuk memberikan pandangan yang sistematis dan faktual terhadap kualitas layanan.

3.2 Fokus Penelitian

Dalam penelitian kualitatif, tingkat kebaruan informasi yang diperoleh dari situasi sosial lebih penting dalam menentukan fokus penelitian. Penelitian yang dilaksanakan di Dinas Perhubungan Kota Batam tidak akan dilakukan secara menyeluruh supaya hasil penelitian lebih terfokus dan juga karena ada kendala waktu, uang, dan tenaga.

3.4 Sumber Data

1. Data Primer

Data primer adalah cara untuk mendapatkan informasi secara langsung dari tempat penelitian dilakukan. Untuk menemukan informasi yang lengkap tentang masalah yang diteliti, sumber data memberikan informasi secara langsung kepada peneliti. Peneliti dapat memperoleh data primer dengan berbagai cara, antara lain:

a. Wawancara

Tujuannya untuk mendapatkan informasi melalui dialog antara peneliti dan informan. Wawancara dilakukan dengan menggunakan seperangkat pertanyaan, dilanjutkan dengan sesi tanya jawab dengan sejumlah informan untuk memperoleh informasi dan gagasan yang berkaitan dengan penelitian ini. Dengan kata lain, penelitian ini disusun dengan menggunakan informasi dari berbagai sumber untuk memberikan pandangan yang sistematis dan faktual terhadap kualitas layanan.

b. Observasi

Peneliti harus melakukan pengamatan langsung terhadap objek kajian yang diselidiki untuk mendapatkan informasi yang dapat dipercaya dan menentukan sejauh mana tanggapan informan sesuai dengan keadaan sebenarnya.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah informasi yang diperoleh dari sumber sekunder untuk melengkapi data asli. Peneliti dapat memperoleh data sekunder dengan berbagai cara, antara lain:

- a. Data yang dikumpulkan dari literatur, artikel, jurnal, dan situs web yang berkaitan dengan penelitian yang sedang diselidiki oleh peneliti dan didokumentasikan secara tertulis dikenal sebagai studi literatur.
- b. Dokumentasi, seperti menggunakan catatan-catatan yang ada di lokasi penelitian dan sumber-sumber lain yang relevan dengan masalah penelitian.

3.5 Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data terbagi menjadi tiga macam yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi (Harbani, 2020:130-140).

1. Observasi, peneliti melakukan observasi dengan datang secara langsung ke Kantor Dinas Perhubungan Kota Batam.
2. Wawancara, peneliti melakukan wawancara kepada pegawai Dinas Perhubungan Kota Batam, dan masyarakat yang tinggal di Kota Batam. Tujuan dari wawancara ini adalah untuk mendapatkan jawaban atas pertanyaan yang diajukan oleh peneliti.
3. Dokumentasi, dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk lisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang, sebagai bahan tambahan bagi peneliti.

3.6 Metode Analisis Data

Penelitian kualitatif dilakukan sebelum memasuki lapangan, selama di lapangan, dan setelah lapangan selesai. Kegiatan dalam analisis kualitatif dilakukan

secara interaktif dan berlanjut sampai selesai (Sugiyono, 2017:245). Aktivitas dalam analisis ini meliputi:

1. Pengumpulan Data

Observasi, wawancara, dan dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini. Hal ini disebabkan karena data yang dicari peneliti di lapangan beragam dan tidak selalu berupa dokumen, tetapi dapat digambarkan sebagai pernyataan umum. Oleh karena itu, peneliti melakukan wawancara untuk memperoleh informasi yang mendalam dari beberapa informan mengenai observasi dan dokumen yang dikumpulkan. Peneliti mengumpulkan data secara berulang-ulang sesuai dengan kebutuhan data dan kejenuhan data yang terkait dengan rumusan masalah dan fokus penelitian ini.

2. Reduksi Data

Setelah pengumpulan data, langkah selanjutnya adalah reduksi data. Reduksi data adalah proses mengidentifikasi tema dan pola melalui fokus pada aspek data yang paling menonjol. Pada langkah ini, peneliti mengkaji semua data yang diperoleh dari berbagai sumber dan metode pengumpulan yang telah dijelaskan sebelumnya. Peneliti melakukan prosedur reduksi data terhadap data yang terkumpul.

3. Penyajian Data

Peneliti mereduksi data dan menyajikannya dalam bentuk laporan. Dalam studi kualitatif, data yang dikumpulkan dari situs dan lokasi penelitian disajikan sebagai teks naratif. Penyajian data ini dilanjutkan dengan analisis data, dimana

peneliti menginterpretasikan data yang telah direduksi dan mengaitkannya dengan fokus penelitian untuk menyajikan laporan yang berisi informasi dan pengetahuan.

4. Penarikan Kesimpulan atau Verifikasi

Peneliti mencoba untuk menemukan makna dalam data yang dikumpulkan, dan kemudian, setelah data telah dipahami dan disajikan, menarik atau menarik kesimpulan. Kesimpulan ini merupakan hasil analisis data berdasarkan berbagai teori terkait.