

III. METODE PENELITIAN

A. Tipe dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan dan menganalisis reformasi pelayanan publik di PT. Pelindo II Cabang Panjang, sehingga penelitian ini tergolong pada tipe penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Tujuan penelitian deskriptif adalah untuk membuat pecanderaan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta dan sifat-sifat populasi atau daerah tertentu (Suryabrata, 2011:75). Jenis penelitian ini berupaya menggambarkan kejadian atau fenomena sesuai dengan apa yang terjadi di lapangan, dimana data yang dihasilkan berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati (Moleong, 2011:4).

Dapat disimpulkan bahwa penelitian kualitatif bersifat menjelaskan, menggambarkan, dan menafsirkan hasil penelitian dengan susunan kata dan kalimat sebagai jawaban atas masalah yang diteliti. Metode kualitatif lebih bersifat empiris dan dapat menelaah informasi lebih dalam untuk mengetahui hasil penelitian.

B. Fokus Penelitian

Adanya penetapan fokus dalam penelitian kualitatif adalah untuk memberikan batasan dalam pengumpulan data, sehingga dengan pembatasan ini peneliti memfokuskan penelitian terhadap masalah-masalah yang menjadi tujuan dari penelitian. Adapun dalam penelitian ini peneliti menggunakan teori mengenai aspek reformasi pelayanan publik menurut Dwiyanto. Fokus dalam penelitian adalah sebagai berikut:

A) Reformasi pelayanan publik di PT. Pelindo II Cabang Panjang, meliputi:

1. Pengembangan budaya baru di PT. Pelindo II Cabang Panjang

1.1 *People first* (mengutamakan sumber daya manusia)

- (a) Menciptakan lingkungan kerja yang nyaman, dan menyenangkan
- (b) Mengutamakan keragaman untuk menciptakan lingkungan kerja yang terbuka
- (c) Mendorong pemikiran-pemikiran yang inovatif
- (d) Memberikan kesempatan belajar dan berkembang kepada para pegawai secara berkelanjutan

1.2 *Integrity* (Integritas)

- (a) Menumbuhkan rasa percaya dengan mengatakan apa yang dirasakan serta melakukan apa yang diucapkan
- (b) Berperilaku disiplin dan patuh terhadap kode etik bisnis di dalam melakukan pekerjaan

1.3 *Customer centric* (Berfokus pada Pelanggan)

(a) Secara proaktif mencari tahu dan memahami kebutuhan pelanggan

(b) Membangun hubungan jangka panjang yang baik dengan pelanggan

2. Perbaikan sarana dan prasarana
3. Sistem imbalan yang sesuai dengan performansi pegawai
4. Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi

B) Kendala-kendala yang terjadi dalam pelaksanaan reformasi pelayanan publik di PT. Pelindo II Cabang Panjang.

1. Kendala internal reformasi pelayanan publik di PT. Pelindo II Cabang Panjang
2. Kendala eksternal reformasi pelayanan publik di PT. Pelindo II Cabang Panjang

C. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat dimana peneliti melakukan penelitian dalam menangkap fenomena atau peristiwa yang seharusnya terjadi dari objek yang diteliti dalam rangka mendapatkan data yang akurat. Penelitian ini mengambil lokasi di PT. Pelabuhan Indonesia II Cabang Panjang. Alasan peneliti memilih PT. Pelabuhan Indonesia II Cabang Panjang sebagai lokasi penelitian dan unit analisis adalah sebagai berikut:

1. PT. Pelabuhan Indonesia II Cabang Panjang merupakan Badan Usaha Milik Negara yang melakukan reformasi pelayanan publik dikarenakan adanya undang-undang baru tentang pelayaran, yaitu Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran.
2. PT. Pelabuhan Indonesia II Cabang Panjang merupakan pelabuhan yang sangat prospektif di masa mendatang. Lahan pertanian dan perkebunan yang membentang di provinsi Lampung sangat subur untuk kegiatan agrobisnis.

D. Sumber dan Jenis Data

Menurut Lofland dan Lofland dalam Moleong (2011: 157), sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Berdasarkan hal tersebut, maka Peneliti membagi data dalam penelitian ini ke dalam 2 jenis yaitu:

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang berkaitan dengan fokus penelitian dan merupakan hasil pengumpulan peneliti sendiri selama berada di lokasi penelitian. Data-data tersebut berupa hasil wawancara, dan pengamatan (observasi) yang Peneliti dapatkan selama melakukan penelitian. Data-data ini merupakan bahan analisis utama yang digunakan dalam penelitian ini.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan bahan tambahan yang berasal dari sumber tertulis dan digunakan sebagai informasi pendukung dalam analisis data primer. Data-data yang dapat dijadikan informasi yakni berupa surat-surat, Instruksi

Presiden, peraturan daerah, data statistik, dan data-data lainnya yang berkaitan dengan fokus penelitian.

E. Teknik Pengumpulan Data

Peneliti melakukan proses pengumpulan data yang telah ditetapkan berdasarkan fokus penelitian yang telah ditetapkan sebelumnya. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

a. Wawancara Mendalam (*indepht interview*)

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*interview*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu (Moleong, 2011). Teknik ini digunakan untuk menjaring data-data primer yang berkaitan dengan fokus penelitian. Dalam melakukan wawancara ini, alat yang digunakan adalah alat perekam dan dilengkapi dengan catatan-catatan kecil peneliti. Sumber data (informan) yang akan penulis gunakan dalam metode ini yaitu:

Tabel 1. Daftar Informan Penelitian

No.	Nama Informan	Instansi dan Jabatan	Tanggal Wawancara
1	Purwadi	Manager Terminal Peti Kemas PT. Pelindo II Cabang Panjang	Selasa, 3 Juni 2014
2	Denny Sondjaya	Asisten General Manager Pengendalian Kinerja dan PFSO PT. Pelindo II Cabang Panjang	Rabu, 28 Mei 2014
3	Budi Hariyanto	Supervisor Pelayanan dan Hubungan Pelanggan PT. Pelindo II Cabang Panjang	Rabu, 28 Mei 2014
4	Evan Haryadi	Assistant Manager Sumber Daya Manusia PT. Pelindo II Cabang Panjang	Rabu, 4 Juni 2014

5	Andi Kurniawan	Pelaksana Koordinator Perencanaan Kapal dan Pelanggan PT. Pelindo II Cabang Panjang	Rabu, 4 Juni 2014
6	Tubagus Tirta	Pelaksana Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia PT. Pelindo II Cabang Panjang	Rabu, 4 Juni 2014
7	Ahmad Salatin	Pengguna Jasa (Agen PT. Pelayaran Trisna Muda Sejati)	Selasa, 3 Juni 2014
8	Feby Hendrawan	Pengguna Jasa (Agen PT. Maersk Line)	Selasa, 3 Juni 2014

Sumber: Olah Data Peneliti, 2014

b. Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen berbentuk tulisan, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen berguna karena dapat memberikan latar belakang yang lebih luas mengenai pokok penelitian, dapat dijadikan bahan triangulasi untuk mengecek kesesuaian data, dan merupakan bahan utama dalam penelitian teknik dokumentasi juga berguna untuk melengkapi kekurangan yang diperoleh dari data primer. Data-data yang dapat dijadikan informasi dalam penelitian ini yaitu data-data yang ada kaitannya dengan reformasi pelayanan publik di PT. Pelindo II Cabang Panjang.

Tabel 2. Daftar Dokumen Penelitian

No.	Nama Dokumen	Substansi
1	Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 Tentang Pelayaran	Perubahan fungsi PT. Pelabuhan Indonesia II menjadi operator pelabuhan serta terbukanya kesempatan swasta untuk menjadi Badan Usaha Pelabuhan
2	Profil PT. Pelindo II	Memberikan gambaran mengenai visi, misi, dan struktur PT. Pelabuhan Indonesia II
3	IPC Corporate Values	Memberikan gambaran mengenai nilai-nilai yang ditanamkan dalam PT. Pelindo II seperti <i>people first, integrity, customer</i>

		<i>centric, sustainability, dan quality</i>
4	Brosur “Port of Panjang”	Memberikan gambaran mengenai Pelabuhan Panjang mencakup teknologi, fasilitas, peralatan, dan armada yang ada di pelabuhan Panjang
5	Buku Saku Pegawai	Memberikan gambaran tentang apa yang seharusnya dilakukan dan apa yang tidak seharusnya dilakukan oleh pegawai PT. Pelabuhan Indonesia II
6	Produksi Terminal Petikemas PT. Pelindo II Pelabuhan Panjang Periode 2010-2013	Memberikan gambaran mengenai perkembangan jumlah produksi yang masuk ke PT. Pelabuhan Indonesia mulai dari tahun 2010 sampai tahun 2013
7	Pendapatan Terminal Petikemas PT. Pelindo II Pelabuhan Panjang Periode 2010-2013	Memberikan gambaran mengenai pendapatan yang diperoleh PT. Pelabuhan Indonesia II Unit Usaha Terminal Peti Kemas mulai dari tahun 2010 sampai dengan tahun 2013
8	Laporan Tahunan PT. Pelabuhan Indonesia II tahun 2012-2013	Memberikan informasi mengenai kinerja PT. Pelabuhan Indonesia II

Sumber: Olah data Peneliti, 2014

b. Observasi

yaitu teknik pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan langsung di lapangan. Observasi yang digunakan adalah observasi tidak terstruktur karena pengamatan dilakukan ketika menemukan data-data di lapangan yang dibutuhkan (tanpa ditentukan terlebih dahulu).

F. Teknik Analisis Data

Analisis data kualitatif menurut Emzir (2010:85) merupakan proses sistematis pencarian dan penaturan transkripsi wawancara, catatan lapangan, dan materi-materi lain yang telah dikumpulkan peneliti untuk meningkatkan pemahaman peneliti mengenai materi-materi tersebut dan untuk memungkinkan peneliti menyajikan apa yang sudah ditemukan kepada orang lain. Dalam penelitian ini teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis data menurut Miles

dan Huberman (Emzir, 2010:129), teknis analisis data tersebut meliputi langkah-langkah sebagai berikut:

1. Reduksi data (*Data Reduction*) yaitu suatu proses pemilihan, pemokusan, penyederhanaan, abstraksi, dan pentransformasian “data mentah” yang terjadi dalam catatan-catatan lapangan tertulis. Dengan demikian data yang sudah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan. Reduksi data dilakukan secara terus menerus selama proses penelitian berlangsung.

Dalam tahapan ini, data yang diperoleh Peneliti dari hasil wawancara di lapangan, peneliti memilah-milah mana data yang dibutuhkan dan tidak dibutuhkan dalam penelitian reformasi pelayanan publik PT. Pelindo II dan faktor penghambat yang dihadapi dalam melaksanakan reformasi pelayanan publik. Kemudian, peneliti memisahkan data yang tidak perlu dan memfokuskan data yang benar-benar berhubungan dengan reformasi pelayanan publik PT. Pelindo II dan faktor penghambat yang dihadapi dalam melaksanakan reformasi pelayanan publik

2. Penyajian data (*Data Display*) yaitu penyusunan sekumpulan informasi yang tersusun yang membolehkan pendeskripsian kesimpulan dan pengambilan tindakan. Pada penelitian ini, secara teknis data-data yang telah diorganisir kedalam matriks analisis data akan disajikan kedalam bentuk teks naratif, gambar, tabel, dan bagan. Penyajian data dilakukan dengan mendeskripsikan hasil temuan dalam wawancara terhadap informasi serta menghadirkan

dokumen sebagai penunjang data mengenai reformasi pelayanan publik PT. Pelindo II dan faktor penghambat yang dihadapi dalam melaksanakan reformasi pelayanan public

3. Penarikan kesimpulan (*Conclusion drawing/verification*). Penarikan kesimpulan yaitu melakukan verifikasi secara terus menerus sepanjang proses penelitian berlangsung, yaitu selama proses pengumpulan data. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang ditemukan pada tahap awal didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

Kesimpulan akhir dari penelien ini berupa teks naratif yang mendeskripsikan tentang reformasi pelayanan publik PT. Pelindo II dan faktor penghambat yang dihadapi dalam melaksanakan reformasi pelayanan publik.

G. Teknik Keabsahan Data

Untuk menetapkan keabsahan (*trustworthiness*) data diperlukan teknik pemeriksaan yang didasarkan pada sejumlah kriteria tertentu. Menurut Moleong dalam Riant Nugroho (Public Policy, 2011) ada empat kriteria yang digunakan, yaitu:

1. Derajat Kepercayaan (*credibility*)

Penerapan derajat kepercayaan pada dasarnya menggantikan konsep validitas internal dan nonkualitatif. Fungsi dari derajat kepercayaan: pertama, penemuannya dapat dicapai; kedua, mempertunjukkan derajat kepercayaan hasil-hasil penemuan dengan jalan pembuktian oleh peneliti pada kenyataan ganda yang sedang diteliti. Kriteria derajat kepercayaan diperiksa dengan beberapa teknik pemeriksaan, yaitu :

- (a) Triangulasi, triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap suatu data. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan cara triangulasi sumber yakni dengan membandingkan data hasil wawancara kepada sumber yang berbeda (informan yang berbeda). Data dari beberapa sumber tersebut kemudian dikategorisasikan mana pandangan yang sama, mana pandangan yang berbeda dan mana yang spesifik.
- (b) Pengecekan sejawat, yaitu dilakukan dengan cara mengekspos hasil sementara atau hasil akhir yang diperoleh dalam bentuk diskusi dengan rekan-rekan sejawat (Moleong, 2011). Hal yang dilakukan oleh peneliti adalah dengan berdiskusi kepada teman-teman atau rekan sejawat mengenai hal-hal penting yang diperlukan dalam penelitian ataupun kekurangan-kekurangannya, sehingga hasil penelitian diharapkan dapat lebih baik.
- (c) Kecukupan referensial, yaitu mengumpulkan berbagai bahan-bahan, catatan-catatan, atau rekaman-rekaman yang dapat digunakan sebagai

referensi dan patokan untuk menguji sewaktu diadakan analisis dan penafsiran data. Kecukupan referensi dalam penelitian ini dilakukan dengan cara mengumpulkan data yang berhubungan dengan penelitian ini untuk menguji kembali data yang ada.

2. Derajat keteralihan (*transferability*)

Peneliti mendeskripsikan atau memaparkan data yang telah diperoleh, baik berupa hasil wawancara, hasil dokumentasi maupun observasi secara transparan dan menguraikannya secara rinci. Pemaparan ini berada pada bab hasil dan pembahasan. Pemaparan secara keseluruhan data dilakukan agar pembaca dapat benar-benar mengetahui permasalahan yang terjadi terkait dengan penelitian.

3. Derajat Kebergantungan (*dependability*)

Uji kebergantungan dilakukan dengan memeriksa keseluruhan proses penelitian. Sering terjadi peneliti tidak melakukan proses penelitian ke lapangan, tetapi bisa memberikan data. Peneliti seperti ini perlu diuji *dependability*-nya. Kalau proses penelitiannya tidak dilakukan tetapi datanya ada, maka penelitian tersebut tidak *dependable*.

Pada tahap ini penelitian didiskusikan dengan dosen pembimbing, secara bertahap mengenai konsep-konsep yang telah ditemukan di lapangan. Setelah penelitian dianggap benar diadakan seminar tertutup dan terbuka dengan mengundang teman-teman sejawat, pembimbing serta pembahas dosen.

4. Derajat Kepastian (*confirmability*)

Menguji kepastian berarti menguji hasil penelitian, dikaitkan dengan proses yang dilakukan dalam penelitian, jangan sampai proses tidak ada tetapi hasilnya ada. Kepastian yang dimaksud berasal dari konsep objektivitas, sehingga dengan disepakati hasil penelitian tidak lagi subjektif tapi sudah objektif. Hal yang dilakukan untuk menguji kepastian ini adalah dengan seminar tertutup dan terbuka dengan mengundang teman sejawat dan pembimbing.