

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Keberhasilan pembangunan sangat dipengaruhi oleh peran transportasi sebagai unit nadi kehidupan politik, ekonomi, sosial budaya, dan pertahanan keamanan. Sistem jaringan transportasi dapat dilihat dari segi efektivitas, dalam arti selamat, aksesibilitas tinggi, terpadu, kapasitas mencukupi, teratur, lancar dan cepat, mudah dicapai, tepat waktu, nyaman, tarif terjangkau, tertib, aman, rendah polusi serta segi efisiensi dalam arti beban publik rendah dan utilitas tinggi dalam suatu kesatuan jaringan sistem transportasi.

Perkembangan volume transportasi dari waktu ke waktu terus berkembang pesat. Aktivitas manusia yang disertai dengan pergerakan dan perpindahan tempat, sehingga untuk melakukan perpindahan yang cukup jauh dibutuhkan suatu transportasi. Transportasi (angkutan umum perkotaan) sangat menentukan pengembangan suatu wilayah, disebabkan dapat memperlancar pergerakan manusia, barang, jasa, serta informasi.

Angkutan kota (angkot) adalah angkutan dari suatu tempat ke tempat lain dalam satu daerah kota/wilayah dengan menggunakan mobil penumpang umum yang terkait dalam trayek. Dengan kata lain, keberadaan angkot ditujukan dalam membantu mobilitas masyarakat dalam kota. Angkot juga dianggap sebagai angkutan yang mampu memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bertransportasi

karena angkot memiliki banyak trayek baik dari trayek utama sampai dengan trayek ranting. Sayangnya angkot yang seharusnya dapat memenuhi kebutuhan masyarakat, semakin hari semakin menjadi kurang diminati oleh masyarakat. Sehingga banyak masyarakat yang beralih pada angkutan pribadi. Dengan dampak tingkat kemacetan yang semakin tinggi. Begitu juga Kota Cirebon yang juga memiliki tingkat mobilitas yang tinggi dimana penggunaan angkutan pribadi juga semakin bertambah dan peminat angkot semakin menurun. Salah satu penyebab kurang diminati angkot, saat ini angkot dipersepsikan oleh masyarakat dengan kualitas pelayanan yang buruk. Sehingga masyarakat banyak beralih pada kendaraan pribadi. Maraknya kejahatan angkutan umum perkotaan membuat orang semakin khawatir. Misalnya saja kini Dishub banyak merazia angkot berkaca gelap di terminal-terminal, sering terjadinya kecelakaan, manusia sebagai pengemudi merupakan faktor yang paling dominan dalam kecelakaan. Hampir semua kecelakaan didahului dengan pelanggaran rambu-rambu lalu lintas. Pelanggaran dapat terjadi karena sengaja melanggar karena ketidaktahuan terhadap arti peraturan yang berlaku ataupun tidak melihat ketentuan yang diberlakukan atau pura-pura tidak tahu. Selain itu manusia sebagai pengguna jalan raya sering sekali lalai bahkan ugal-ugalan dalam mengendarai kendaraan, tidak sedikit angka kecelakaan lalu lintas diakibatkan karena membawa kendaraan dalam mabuk, mengantuk, dan mudah terpancing oleh pengguna jalan lainnya. Kapasitas isi kendaraan umum yang melebihi-lebihkan isi yang seharusnya, memberhentikan kendaraan tidak sesuai dengan ketentuan yang ada dan kurang terawatnya kendaraan. Serta melanggar jalur trayek yang telah ditetapkan. Sebenarnya

bagaimana kondisi angkot yang layak selain dari segi kaca agar masyarakat semakin tahu dan waspada.

Mengacu pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 98 Tahun 2013 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum dalam Trayek (Permenhub 98/2013) sebagaimana diubah dengan Peraturan Atas Peraturan Nomor PM 29 Tahun 2015 tentang Perubahan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 98 Tahun 2013 tentang Standar Pelayanan Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum dalam Trayek (Permenhub 29/2015). Pada dasarnya, perusahaan angkutan umum yang menyelenggarakan angkutan orang dalam trayek wajib memenuhi standar pelayanan minimal angkutan orang dalam kendaraan bermotor umum dalam trayek.

Berdasarkan segi keselamatan diatur oleh salah satunya menyangkut awak kendaraan yang meliputi: Standar Operasional Prosedur (SOP) pengoperasian kendaraan, kompetensi pengemudi, kondisi fisik dan jam istirahat pengemudi. Selain itu, terkait keselamatan diatur juga mengenai sarana dan prasarana kendaraan.

Menurut UU Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 ayat (1) tentang Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan-kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangan-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang dan jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Kinerja itu berarti prestasi kerja, pelaksanaan kerja, pencapaian kerja atau hasil dari pekerjaan. Berbicara mengenai kinerja erat kaitannya dengan cara mengadakan penilaian seseorang sehingga perlu diterapkan standar kerja.

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara pasal 76 tentang Penilaian kinerja PNS dilakukan berdasarkan perencanaan kinerja pada tingkat individu dan tingkat unit organisasi, dengan memperhatikan target, capaian, hasil, dan manfaat yang dicapai, serta perilaku PNS.

Kinerja pegawai Dinas Perhubungan dalam bidang angkutan bisa dikatakan telah dijalankan sesuai dengan aturan yang berlaku. Permasalahan yang muncul hanya bersifat elementer yang masih mampu diatasi melalui pendekatan yang berkelanjutan yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan terhadap para pegawai yang ada di Dinas Perhubungan Kota Cirebon dan para supir angkot yang ada di Kota Cirebon. Adapun permasalahan yang ditemukan yaitu:

- 1) Motivasi kerja yang menurun
- 2) Kurangnya pemantauan dari pegawai terhadap angkot yang tidak layak beroperasi
- 3) Kurangnya penyuluhan kepada para pengemudi angkot dalam mengikuti kegiatan pelatihan mengemudi angkot

Permasalahan ini tentu akan berpengaruh pada pelaksanaan program peningkatan pelayanan angkutan apabila tidak diatasi secepatnya. Belum tercapainya target mungkin dapat dijadikan salah satu wujud dari kurang

optimalnya kinerja pegawai Dinas Perhubungan Kota Cirebon dalam mencapai target yang telah ditetapkan sebelumnya .

Hal ini menunjukkan indikasi bahwa petugas yang ada di Dinas Perhubungan Kota Cirebon belum menjalankan tugas dan fungsinya secara optimal.

Berdasarkan latar belakang permasalahan tersebut, peneliti tertarik untuk mengambil judul “ **KINERJA PEGAWAI DINAS PERHUBUNGAN PADA BIDANG ANGKUTAN DALAM PELAYANAN ANGKUTAN KOTA DI KOTA CIREBON** “

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan permasalahan diatas dapat dirumuskan yaitu belum optimalnya Kinerja Pegawai Dinas Perhubungan Dalam Pelayanan Angkutan Kota di Kota Cirebon.

### **1.3 Identifikasi Masalah**

1. Bagaimana kinerja pegawai Dinas Perhubungan dalam pelayanan angkutan kota di Kota Cirebon?
2. Faktor-faktor apa saja yang mendukung kinerja pegawai Dinas Perhubungan dalam pelayanan angkutan kota di Kota Cirebon?
3. Faktor-faktor apa saja yang menjadi penghambat kinerja pegawai Dinas Perhubungan dalam pelayanan angkutan kota di Kota Cirebon?

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui kinerja pegawai Dinas Perhubungan dalam pelayanan angkutan kota di Kota Cirebon.
2. Untuk mengetahui Faktor-faktor yang mendukung kinerja pegawai Dinas Perhubungan dalam pelayanan angkutan kota di Kota Cirebon.
3. Untuk mengetahui Faktor-faktor yang menjadi penghambat kinerja pegawai Dinas Perhubungan dalam pelayanan angkutan kota di Kota Cirebon.

#### **1.5 Kegunaan Penelitian**

##### **A. Kegunaan Teoritis**

1. Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan memberikan kontribusi untuk mengembangkan keilmuan khususnya di Administrasi Publik.
2. Diharapkan penelitian ini dapat memberikan pemikiran bagi perkembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam kinerja pegawai dalam pelayanan angkutan kota.

##### **B. Kegunaan Praktis**

1. Hasil penelitian ini dapat dijadikan masukan bagi Dinas Perhubungan Kota Cirebon dalam pelayanan angkutan kota.
2. Agar Dinas Perhubungan Kota Cirebon dapat memperbaiki kinerja para pegawainya agar kinerjanya menjadi lebih baik lagi.

## 1.6 Kerangka Pemikiran

Kinerja pegawai adalah hasil kerja baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab masing-masing dalam sebuah pekerjaan untuk mencapai tujuan instansi.

Menurut Mangkunegara (2017:9) “kinerja pegawai adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Menurut Lijan Poltak Sinambela, dkk (2012: 136) “kinerja pegawai didefinisikan sebagai kemampuan pegawai dalam melakukan sesuatu keahlian tertentu. Kinerja pegawai sangatlah perlu, sebab dengan kinerja ini akan diketahui seberapa jauh kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya. Untuk itu diperlukan penentuan kriteria yang jelas dan terukur serta ditetapkan secara bersama-sama yang dijadikan sebagai acuan.”

Menurut Wirawan (2009:54) “kinerja pegawai adalah keluaran yang dihasilkan oleh fungsi-fungsi atau indikator-indikator suatu pekerjaan atau suatu profesi dalam waktu tertentu.” Secara umum, dimensi kerja dapat dikelompokkan menjadi tiga jenis yaitu; hasil kerja, perilaku kerja, dan sifat pribadi yang berhubungan dengan pekerjaan.

1. Hasil Kerja, adalah keluaran kerja dalam bentuk barang dan jasa yang dapat dihitung dan diukur kuantitas dan kualitasnya. Misalnya hasil kerja teller bank (perusahaan jasa) adalah berapa banyak nasabah yang dilayani. Sementara itu, kualitasnya adalah seberapa tepat teller tersebut memenuhi standar layanan nasabah atau seberapa puas nasabah yang dilayani.
2. Perilaku Kerja, ketika berada di tempat kerjanya, seorang karyawan mempunyai dua perilaku, yaitu perilaku pribadi dan perilaku kerja. Perilaku pribadi adalah perilaku yang tidak ada hubungannya dengan

pekerjaan, misalnya kerja keras, ramah terhadap pelanggan. Perilaku kerja diperlukan karena merupakan persyaratan dalam melaksanakan pekerjaan. Perilaku kerja dicantumkan dalam standar kinerja, prosedur kinerja, kode etik dan peraturan organisasi. Standar prosedur kerja mengatur bagaimana cara karyawan berbicara dan berjalan ketika bekerja. Misalnya, para anggota polisi dan tentara diharuskan tegas ketika berbicara dan berjalan tegap.

3. Sifat Pribadi yang ada hubungannya dengan pekerjaan, karyawan mempunyai banyak sifat pribadi yang dibawa sejak lahir dan diperoleh ketika dewasa dari pengalaman kerjanya. Misalnya seorang pramusaji restoran diisyaratkan mempunyai sifat bersih, tidak kotor dan menampakkan wajah yang selalu ceria ketika melayani pelanggan.

Kinerja pegawai ditentukan oleh tujuan yang hendak dicapai untuk melakukannya dan diperlukan adanya motif. Dengan demikian tujuan dan motif menjadi indikator utama dari kinerja pegawai. Kinerja pegawai memerlukan adanya dukungan sarana, kompetensi, peluang, standar, umpan balik, dan berhasil apabila dapat mencapai tujuan yang diinginkan.

Kinerja pegawai dipengaruhi oleh banyak faktor. Menurut Mangkunegara (2017) faktor yang mempengaruhi kinerja, yaitu :

- a. Faktor Kemampuan (*ability*), kemampuan kerja untuk mengatur pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya dapat mempengaruhi kinerja seorang pegawai.
- b. Faktor Motivasi (*motivation*), motivasi terbentuk dari sikap pegawai dalam menghadapi situasi kerja.

Pelayanan pada dasarnya adalah cara melayani, membantu, menyikapi, mengurus, menyelesaikan keperluan seseorang atau sekelompok orang. Kegiatan pelayanan pada dasarnya menyangkut pemenuhan suatu hak. Seperti yang dilaksanakan pada instansi pemerintah di pusat, daerah, lingkungan Badan Milik Usaha Negara (BUMN) pada dasarnya dibentuknya pemerintahan bertujuan untuk melayani masyarakat, menciptakan kondisi setiap masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai kemajuan bersama.

Berdasarkan kajian penelitian ini, dari berbagai tugas-tugas pokok pemerintahan, tentunya peneliti banyak mengarah kajian tentang tugas pokok pelayanan oleh aparat pemerintah itu sendiri, dalam hal pelayanan publik. Adapun pelayanan publik menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 ayat (1) bahwa: Pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

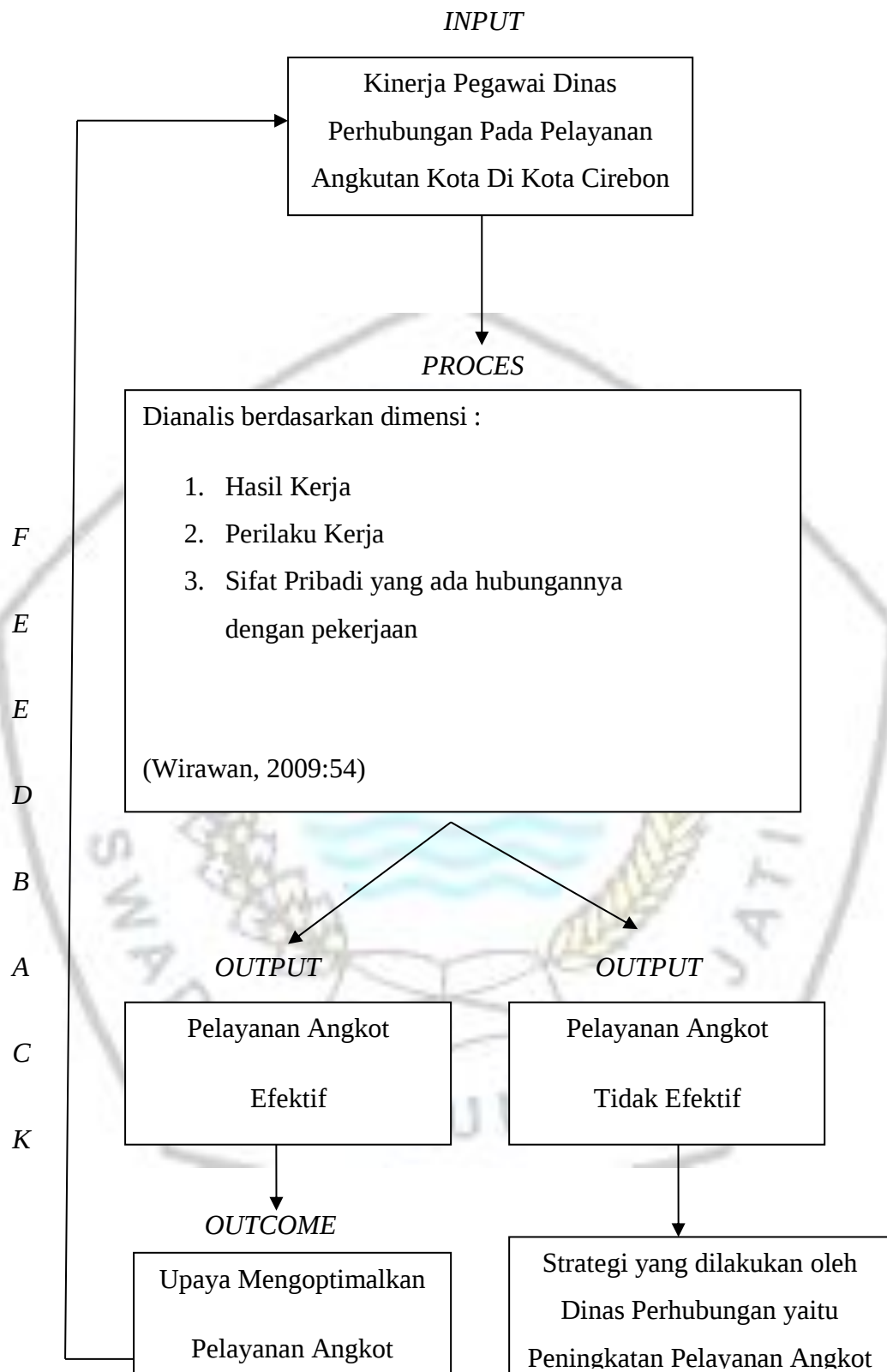
Pelayanan Publik menurut Sinambela (dalam Pasolong, 2010 : 128) adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Selanjutnya Moenir (dalam Pasolong, 2010 : 128), mengatakan bahwa pelayanan publik adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.

Menurut Kurniawan (dalam Pasolong, 2010 : 128), mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian layanan (melayani) orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Menurut Kasmir (dalam Pasolong, 2010 : 133), pelayanan publik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang ditentukan.

Berdasarkan definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah aktivitas yang dirasakan melalui hubungan antara penerima dan pemberi layanan yang menggunakan peralatan berupa organisasi atau lembaga perusahaan.

Berdasarkan uraian diatas maka dapat dilihat kerangka dasar pemikiran yang digunakan sebagai dasar atau landasan dalam pengembangan berbagai konsep dan teori yang digunakan dalam penelitian ini, serta hubungan dengan perumusan masalah yang telah dirumuskan sebagai berikut :



## 1.7 Definisi dan Operasional Konsep Penelitian

### 1.7.1 Definisi Konsep Penelitian

Untuk menyamakan persepsi dan pemahaman dalam penelitian maka dikemukakan definisi operasional sebagai berikut :

- a. Kinerja pegawai adalah hasil kerja baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab masing-masing dalam sebuah pekerjaan untuk mencapai tujuan instansi.

Menurut Wirawan (2009:54) “kinerja pegawai adalah keluaran yang dihasilkan oleh fungsi-fungsi atau indikator-indikator suatu pekerjaan atau suatu profesi dalam waktu tertentu.” Secara umum, dimensi kerja dapat dikelompokkan menjadi tiga jenis yaitu; hasil kerja, perilaku kerja, dan sifat pribadi yang berhubungan dengan pekerjaan. Kinerja pegawai dipengaruhi oleh banyak faktor. Menurut Mangkunegara (2017) faktor yang mempengaruhi kinerja, yaitu :

- a. Faktor Kemampuan (*ability*), kemampuan kerja untuk mengatur pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya dapat mempengaruhi kinerja seorang pegawai.
- b. Faktor Motivasi (*motivation*), motivasi terbentuk dari sikap pegawai dalam menghadapi situasi kerja.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai Menurut Mahmudi (2015:16) yaitu:

- a. Faktor personal atau individual, meliputi: pengetahuan, keterampilan (*skill*), kepercayaan diri, motivasi dan komitmen yang dimiliki setiap individu.
- b. Faktor kepemimpinan, meliputi: kualitas dalam memberikan dorongan, semangat dan dukungan yang diberikan atasan/manajer.
- c. Faktor tim, meliputi: kualitas dan kepercayaan terhadap sesama anggota tim, kekompakkan dan keeratan anggota tim.
- d. Faktor sistem, meliputi: sistem kerja, fasilitas kerja atau infrastruktur yang diberikan oleh organisasi, proses dan kultur kinerja organisasi.
- e. Faktor kontekstual (situasional), meliputi: tekanan dan perubahan lingkungan eksternal dan internal.

- b. Pelayanan pada dasarnya adalah cara melayani, membantu, menyikapi, mengurus, menyelesaikan keperluan seseorang atau sekelompok orang. Dalam kajian penelitian ini, dari berbagai tugas-tugas pokok pemerintahan, tentunya peneliti banyak mengarah kajian tentang tugas pokok pelayanan oleh aparat pemerintah itu sendiri, dalam hal pelayanan publik. Adapun pelayanan publik menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 ayat (1) bahwa: Pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Menurut Kasmir (dalam Pasolong, 2010 : 133), pelayanan publik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang ditentukan.
- c. Angkutan Kota (angkot) adalah angkutan dari suatu tempat ke tempat lain dalam satu daerah kota/wilayah dengan menggunakan mobil penumpang umum yang terkait dalam trayek. Dengan kata lain, keberadaan angkot ditujukan dalam membantu mobilitas masyarakat dalam kota.

Menurut Warpani (2002 : 42), “Angkutan umum perkotaan di negara-negara berkembang mempunyai karakteristik yang sangat luas baik dari jenis kendaraan, kapasitas, sistem penggerak, tingkat pelayanan, dan jenis pelayanan yang ditawarkan. Berdasarkan sistem operasinya angkutan umum dibedakan menjadi dua kelompok yaitu pola bus (*bus like service*) dan pola taksi (*taxi-like service*). Jenis yang pertama biasa disebut dengan bus kota atau transit, yang kedua disebut paratransit atau *demand responsive atau intermediate public transport*. Karakter operasi dari sistem transit adalah tarif tetap, rute tetap, asal tujuan tetap, jadwal perjalanan tetap, dan pemberhentian tetap. Jenis paratransit lebih bersifat fleksibel dan tidak tetap. Pada dasarnya pengguan angkutan umum menghendaki adanya tingkat pelayanan yang cukup memadai baik itu waktu tempuh, waktu tunggu, maupun keamanan dan kenyamanan yang terjamin selama dalam perjalanan. Tuntutan akan hal tersebut dapat dipenuhi bila penyediaan armada angkutan umum penumpang berada pada garis yang seimbang dengan permintaan jasa angkutan umum.”

### 1.7.2 Operasional Konsep Penelitian

Operasional konsep penelitian yang menghubungkan variabel dengan adanya dimensi-dimensi dari konsep teori dapat dilihat dari tabel berikut:

**Tabel 1. 1 Operasional Konsep Penelitian**

| Variabel                                                                                                                                                                                                                                              | Dimensi                                                      | Parameter                                                                                |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
| Kinerja Pegawai<br>Dinas Perhubungan Pada<br>Bidang Angkutan Dalam<br>Pelayanan Angkutan Kota<br>Di Kota Cirebon.<br><br>Wirawan dalam bukunya<br>“Evaluasi Kinerja Sumber<br>Daya Manusia Teori<br>Implikasi dan Penelitian”<br>(Wirawan, 2009 : 54) | 1. Hasil Kerja                                               | 1. Pelayanan<br>Angkot di Dinas<br>Perhubungan<br>2. Efektifitas dan<br>Efisiensi Angkot |
|                                                                                                                                                                                                                                                       | 2. Perilaku Kerja                                            | 1. Disiplin Pegawai<br>2. Perilaku yang di<br>isyaratkan oleh<br>Kode Etik               |
|                                                                                                                                                                                                                                                       | 3. Sifat Pribadi yang<br>ada hubungannya<br>dengan pekerjaan | 1. Keterampilan<br>2. Semangat Kerja                                                     |

## 1.8 Metode Penelitian

### 1.8.1 Metode Penelitian yang Digunakan

Menurut Sugiyono (2016: 24) menyatakan bahwa “Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti kondisi obyek yang alamiah, dimana peneliti adalah instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan observasi, wawancara, dokumentasi), data yang diperoleh cenderung kualitatif, analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian bersifat untuk menekankan makna dari pada generalisasi.

Penelitian kualitatif juga memungkinkan adanya kedekatan emosional karena kepribadian peneliti tidak dibuat netral, seperti cara berfikir positif untuk mencapai kebenaran obyektif, tetapi sebaliknya kepribadian peneliti (faktor subyektif) diangkat ke permukaan sebagai cara untuk menarik informasi.

Metode yang penulis gunakan untuk penelitian adalah metode kualitatif yang bersifat deskriptif. Alasan penulis memilih metode penelitian kualitatif adalah karena penelitian yang dilakukan bukan untuk mencari hubungan antar variabel, akan tetapi dilakukan untuk menggali, menemukan, menjelaskan dan memaparkan tentang obyek penelitian yakni mengenai “Kinerja Pegawai Dinas Perhubungan Pada Bidang Angkutan Dalam Pelayanan Angkutan Kota Di Kota Cirebon”.

### 1.8.2 Informan dan Teknik Pemilihan Informan

Pada penelitian kualitatif pemilihan informan tidak selalu menjadi wakil dari seluruh objek penelitian, tetapi yang terpenting informan memiliki pengetahuan yang cukup serta mampu menjelaskan keadaan sebenarnya tentang objek penelitian. Teknik pemilihan informan menggunakan teknik *purposive (purposive sampling)* dalam teknik ini peneliti memilih sampel sesuai kebutuhan. Menentukan informan kunci yaitu orang-orang yang paling banyak mengetahui tentang masalah yang diteliti, dan informan pendukung yaitu orang-orang di luar informan kunci yang dapat memberikan informasi pelengkap atau tambahan yang diperlukan peneliti dalam penelitian ini berkaitan dengan pelaksanaan tata kelola dalam mendukung “Kinerja Pegawai Dinas Perhubungan Pada Bidang Angkutan Dalam Pelayanan Angkutan Kota Di Kota Cirebon”.

Rincian informan yang digunakan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Informan Kunci
  1. Kepala Seksi Perencanaan Jaringan Trayek  
(Yanto Budiarto, S.Ap)
  2. Kepala UPT PKB  
(Cecep Sudrajat, A.Md)
- b. Informan Pendukung
  1. Sopir Angkutan Kota Cirebon (Bapak Hamzah)
  2. Penumpang Angkot (Ibu Soli)

### 1.8.3 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Studi kepustakaan, yaitu teknik pengumpulan data dari sumber – sumber tertulis yaitu buku – buku arsip, monografi, surat kabar, internet dan sumber – sumber tertulis lain.
2. Studi lapangan, Studi lapangan ini dilakukan dengan cara menggunakan beberapa teknik, diantaranya:
  - a. Observasi atau pengamatan, yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui pengamatan secara langsung terhadap obyek penelitian untuk mengamati secara kualitatif berbagai kegiatan dan peristiwa yang terjadi. Teknik ini biasanya diartikan sebagai pengamatan dari sistem fenomena yang diselidiki dimana observasi dalam penelitian dilakukan dengan observasi langsung yaitu suatu cara pengumplan data yang dilakukan melalui pengamatan dan pencatatan gejala – gejala yang tampak pada objek penelitian, pelaksanaannya langsung dimana suatu peristiwa terjadi, adapun sistem yang dipilih dan disepakati pada observasi langsung adalah dimana kedudukan penelitian hanya sebagai pengamat bukan anggota sepenunya dari objek yang sedang diteliti.
  - b. Wawancara yaitu pengumpulan data dengan cara mengadakan tanya jawab dengan para informan wawancara yang dilakukan dalam

Penelitian kualitatif adalah wawancara terpimpin /terstruktur yang dilakukan dengan cara mendalam (*deph interview*). Kedalaman wawancara ini sangat penting dalam penelitian kualitatif karena akan diperoleh data atau informasi yang benar benar lengkap, sehingga peneliti melakukan analisis dengan tajam dan mendalam.

- c. Dokumentasi Penelusuran dokumentasi untuk mendapatkan informasi yang mendukung analisis dan interpretasi data. Data ini berupa pengumpulan data, foto, video, dan rekaman.

#### **1.8.4 Teknik Pengujian Keabsahan**

Teknik keabsahan data dalam penelitian kualitatif dengan menggunakan teknik tringulasi, menurut Sugiyono (2016:24) teknik triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu. Melalui teknik pengujian keabsahan data, penulis menggunakan teknik triangulasi dengan membandingkan berbagai data yang diperoleh dengan cara check, recheck, dan cross check terhadap data itu. Triangulasi dapat dilakukan dengan berbagai cara :

- a. Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil Wawancara.
- b. Membandingkan apa yang dilakukan orang di depan umum dengan apa yang dikatakan secara pribadi.

- c. Membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakan sepanjang waktu.
- d. Membandingkan keadaan dan persepektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang seperti rakyat biasa, orang yang berpendidikan menengah atau tinggi, orang berbeda, orang pemerintahan.
- e. Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumentasi yang berkaitan.

Berdasarkan Penelitian Kualitatif, suatu data dikatakan absah akurat jika memenuhi kriteria sebagai berikut :

- a. Ada kesamaan data dari hasil wawancara dengan para informan. Data dinyatakan akurat jika untuk pertanyaan yang sama diperoleh data atas jawaban yang sama dari informan. Jika jawaban para informan berbeda-beda, maka data itu belum akurat/absah. Peneliti harus melakukan triangulasi dengan cara check, rescheck, cross check sampai diperoleh data atau informasi yang sama.
- b. Ada kesamaan data antara hasil wawancara dengan hasil pengamatan. Jika data dari hasil wawancara dengan hasil pengamatan itu tidak sama, maka data itu tidak absah atau akurat. Peneliti harus melakukan triangulasi lagi dengan cara check, recheck dan crosss check sampai diperoleh data atau informasi yang sama.

### 1.8.5 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik deskriptif, yaitu suatu penulisan yang menggambarkan keadaan yang sebenarnya pada saat penelitian berlangsung. Kemudian data tersebut dianalisis dan diinterpretasikan serta dibantu dengan keterangan tambahan yang dapat mendukung sebuah penelitian. Jadi penelitian ini menggunakan bagaimana “Kinerja Pegawai Dinas Perhubungan Pada Bidang Angkutan Dalam Pelayanan Angkutan Kota Di Kota Cirebon”..

Sugiyono, (2016:46) mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data yaitu :

#### 1. *Date Reduction* (Reduksi Data)

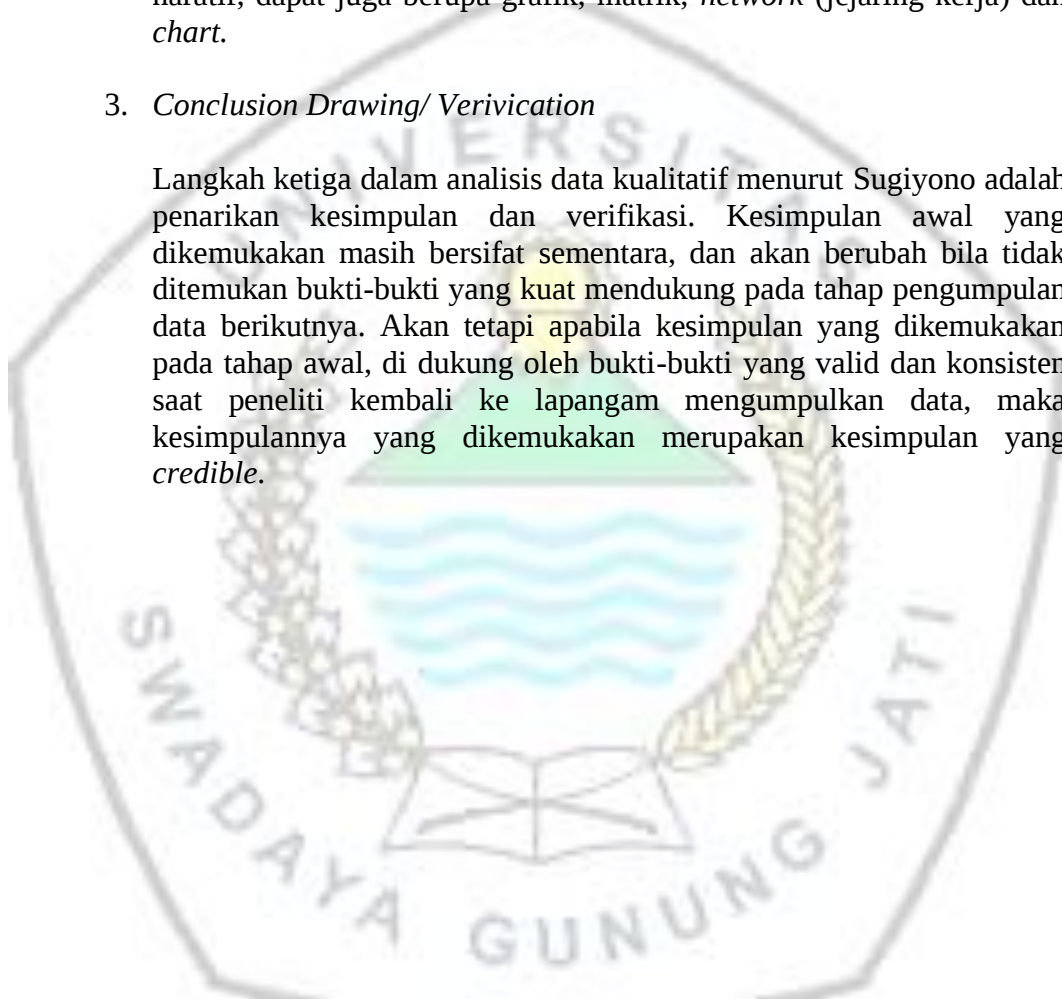
Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Seperti telah dikemukakan, semakin lama peneliti kelapangan, maka jumlah data akan semakin banyak, kompleks dan rumit. Untuk itu perlu segera dilakukan analisis data melalui reduksi data. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan, Reduksi data dapat dibantu dengan peralatan elektronik seperti komputer-mini, dengan memberikan kode pada aspek-aspek tertentu.

## 2. *Data Display*

Setelah data di reduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart, dan sejenisnya. Dengan mendisplay data maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut. Selanjutnya disarankan, dalam melakukan display data, selain dengan teks yang naratif, dapat juga berupa grafik, matrik, *network* (jejaring kerja) dan *chart*.

## 3. *Conclusion Drawing/ Verivication*

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif menurut Sugiyono adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Akan tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, di dukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulannya yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang *credible*.



## **1.9 Lokasi dan Jadwal Penelitian**

### **1.9.1 Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian dilakukan di Dinas Perhubungan Kota Cirebon Jl. Terusan Pemuda No.8, Sunyaragi, Kesambi, Kota Cirebon, Jawa Barat 45132.

Dengan mempertimbangkan alasan-alasan sebagai berikut :

- a. Adanya permasalahan di lokasi penelitian yang harus dicari solusinya.
- b. Adanya data yang mendukung baik berupa dokumen maupun pengamatan.
- c. Lokasi terjangkau oleh peneliti karena peneliti secara geografis berada di wilayah Kota Cirebon.

### **1.9.2 Jadwal Penelitian**

Penelitian yang penulis lakukan selama enam bulan terhitung dari Bulan Maret 2022 sampai dengan Agustus 2022 :

