BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada era modern ini transportasi sudah menjadi kebutuhan khusus yang harus dimiliki oleh setiap orang atau keluarga. Menjadi kebutuhan mendasar bagi masyarakat perkotaan. Fungsi trasnportasi dalam aktifitas di perkotaan memiliki peranan penting yang berpengaruh di dalam segala aspek kehidupan. Selain kendaraan pribadi juga diperlukan sebuah transportasi publik sebagai alat penunjang transportasi kegiatan sehari-hari untuk memenuhi kebutuhan.

Termasuk salah satunya adalah transportasi kendaraan sepeda motor. Transportasi kendaraan sepeda motor ini telah menjadi andalan bagi masyarakat di Indonesia baik untuk tujuan berpergian jarak jauh maupun jarak dekat. Produktivitas permintaan pembelian transportasi sepeda motor kian hari kian bertambah. Hal ini menjadi salah satu bukti bahwa sepeda motor telah menjadi transportasi andalan bagi masyarakat. Terlebih pembelian sepeda motor tidak menjadi beban untuk kalangan menengah kebawah.

Sebuah kota dikatakan modern apabila telah tersedianya sarana transportasi yang memadai. Fungsi, peranan serta masalah yang ditimbulkan oleh sarana transportasi ini semakin ruwet seiring dengan kemajuan teknologi dan pertambahan penduduk. Peranan transportasi semakin penting sejalan dengan tingkat kemajuan ekonomi dan kemakmuran negara. Hal ikhwal yang bersangkut paut dengan transportasi menyinggung langsung kebutuhan pribadi warga kota dan berkaitan langsung dengan kehidupan ekonomi kota. Transportasi ternyata telah menjadi ciri kemajuan kebudayaan dan sekaligus menjadi beban kebudayaan itu sendiri.[1] Ketika kota-kota masih kecil dan belum berkembang

[1]Marbun, *Kota Indonesia Masa Depan, Masalah dan Prospek*, (Jakarta: Airlangga, 1994), 85

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

seperti sekarang, sarana transportasi masih merupakan barang mahal dan belum menjadi kebutuhan umum.

Revolusi industri dengan segala manifestasinya ternyata telah mampu mengubah wajah kota, terutama sistem transportasinya. Penemuan kereta api oleh Trevitchick tahun 1804, penemuan automobil oleh Gottfried Daimler tahun 1887, penemuan kapal terbang oleh Wreight bersaudara tahun 1903) dan alat-alat transportasi lainnya telah mendorong lajunya revolusi industri dan sekaligus mendorong revolusi transportasi.[2] Termasuk transportasi kendaaan sepeda motor. Salah satu yang menjadi permasalahan adalah ketika transportasi sepeda motor dijadikan sebagai salah satu sarana untuk pergi ke sekolah yang dikemudikan oleh para pelajar sendiri. Sedangkan para pelajar belum berhak untuk mengendarai sepeda motor sendiri, mengingat terdapat salah satu aturan bagi pengendara sepeda bermotor yaitu mengenai kepemilikan SIM (Surat Izin Mengemudi).

Selain dikarenakan belum memiliki SIM, sangat dikhawatirkan apabila para pelajar ugal-ugalan dalam berkendara yang kemudian berdampak pada bahaya kecelakaan lalu lintas dan hilangnya nyawa. Karena menurut psikologi jiwa seorang pelajar yang masih remaja adalah individu yang unik dengan proses pekembangan yang harus dilaluinya baik secara fisik maupun psikologis. Masa remaja merupakan masa transisi dan merupakan masa yang sulit bagi remaja sehingga kemungkinan akan terjadi perubahan perilaku terkait dengan perkembangan yang terjadi pada remaja tersebut.[3] Atau bisa disimpulkan bahwa pelajar masih dalam kondisi emosi yang labil. Meskipun tidak semua, selain itu banyaknya kendaraan bermotor yang dikendarai oleh setiap pelajar tentunya juga menambah volume kendaraan lalulintas sehingga menyebkan kendala kemacetan arus lalulintas.

---

[2]Ibid, 86.
[3]Nasriati Ririn, *Kesehatan Jiwa Remaja*, (Ponorogo: Fakultas Ilmu Kesehatan Univ Muhammdiyah, t.th.), 3

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Akhir-akhir ini banyak media membahas tentang larangan membawa kendaraan pribadi, baik motor maupun mobil oleh kalangan pelajar. Pada awalnya larangan yang dikeluarkan oleh Kasatlalulintas (Kesatuan Lalu Lintas) melalui surat edaran Nomor B/ 789/ VIII/ 2016. Selanjutnya telah dikirim ke seluruh dinas pendidikan dan sekolah di daerah masing-masing. Dengan alasan banyaknya kasus pelanggaran dalam berkendara di kalangan pelajar. Selain itu pelajar, belum berhak mendapatkan SIM. Salah satu bentuk tindakan juga dilakukan oleh Polrestabes Surabaya yang telah disampaikan melalui media yakni sebagai berikut:

> "Program SOS (Save Our Student) yang digaungkan oleh Satuan Lalu Lintas Polrestabes Surabaya dilaksanakan bertujuan untuk mengurangi adanya kecelakaan lalu lintas yang kerap melibatkan pengendara roda dua terutama dari kalangan pelajar. Penindakan berupa teguran maupun tilang diberikan anggota satuan lalu lintas Polrestabes Surabaya kepada para pelajar yang melanggar aturan lalu lintas."[4]

Ramainya pembahasan media mengenai larangan membawa kendaraan pribadi bagi pelajar, ditanggapi oleh Pemkot (Pemerintah Kota) Kediri. Pemkot memberikan solusi atas surat edaran yang telah dikeluarkan oleh Kasatlantas dengan membuat program transportasi bus sekolah gratis. Program ini dikeluarkan sebagai inovasi pelayanan transportasi bagi para pelajar yang ada di kota Kediri. Hal itu karena mengingat pelajar merupakan asset bangsa yang harus dilindungi. Tentu tidak hanya kota Kediri, di kota lain yakni Blitar juga turut memberikan solusi atas surat edaran mengenai larangan membawa kendaraan pribadi dengan program memberikan sepeda ontel gratis bagi para pelajar.

Pada 7 September 2016 program bus sekolah gratis resmi di launching oleh Wali Kota Kediri Abdullah Abu Bakar.[5] Dengan adanya program bus sekolah gratis yang diharapkan akan meminimalisir pelanggaran lalu lintas dan menekan angka kecelakaan

---

[4]*Progam Save Our Student, Minimalkan Laka Lantas Pelajar.* (DelikNews.com)
[5]*Andhika Dwi, Wali Kota Kediri Resmikan Tiga Bus Bagi Pelajar dan Mahasiswa Gratis, detikNews.com (Rabu, 07 September 2016, 16.25)*

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

para pelajar. Program bus sekolah gratis sebagai pelayanan publik yang merupakan bagian dari tugas Negara yang berkewajiban untuk memberikan *public service* (pelayanan masyarakat). Pembiayaan belanja program tersebut diambilkan dari dana APBD (Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah). Maka, sesuai dengan fungsi APBD yaitu untuk mengatur alokasi dana dari seluruh pendapatan Negara kepada pos-pos belanja untuk pengadaan barang-barang dan jasa-jasa publik, serta pembiayaan pembangunan lainnya.

Selain dengan dikeluarkannya program Bus sekolah gratis untuk menunjang transportasi bagi pelajar kota Kediri, tujuan lain dikeluarkanya program ini juga merupakan wujud dari tujuan menjadikan Harmoni Kediri *The Service City*. *Brand* ini diusung oleh pemerintah kota Kediri berdasarkan suasana gotong royong yang masih sangat terasa, maka dari situlah merupakan salah satu contoh harmonisasi di Kota Kediri. Brand Harmonisasi Kediri *The Service City*, yang didukung dengan beberapa program baru seperti semarakkan kota, segarkan kota, layanan publik 360 derajat, iklim investasi dan rencana tata ruang wilayah. Beberapa program tersebut memiliki manfaat untuk pembangunan kota menjadi lebih baik. Termasuk dengan program Bus sekolah Gratis bagi pelajar Kota Kediri dalam kategori rencana tata ruang wilayah dan layanan publik 360 derajat.

Peningkatan kualitas pelayanan publik saat ini sedang dilakukan oleh pemerintah kota Kediri. Sekaligus memperkenalkan brand baru yang diusung kota Kediri *The service city*, meninggkatkan standar mutu pelayanan kepada masyarakat. Untuk menghilangkan penilaian buruk masyarakat terhadap pelayanan publik di kota Kediri. Mengingat pada orde baru sistem pemerintah Indonesia menerapkan sistem sentralisasi di segala bidang. Tipe ini kental sekali dengan sistem politik yang mengacu ke pemerintah diatasnya sehingga membuat pemerintah pusat bersikap otoriter. Sistem yang membuat pemerintah

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

bertindak hanya memilah dan memilih yang membawa keuntungan bagi mereka saja. Pemerintah sebagai pelayan masyarakat kurang peduli dengan kepentingan masyarakat, hal ini kemudian berakibat terhadap ketidak berhasilan pemerintah pusat dalam memberikan kontribusi bagi peningkatan kesejahteraan masyarakat.[6] Akibatnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah merosot tajam hingga akhirnya memicu munculnya gerakan reformasi yang digalang oleh kelompok-kelompok reformasi muda yang beraliran politik demokratis yang terdidik sampai puncaknya pada tahun 1998.

Gerakan reformasi yang menuntut misi untuk memberikan kebebasan kepada pemerintah daerah yang sebesar-besaranya dalam rangka mengurus dan menyelenggarakan urusan pemerintahan atau disebut sebagai otonomi daerah. Otonomi daerah bertujuan untuk menciptakan suatu sistem pembagian kekuasaan antar daerah yang mapan dimana pemerintah pusat dapat meningkatkan kapasitas, memperoleh dukungan masyarakat, dan mengawasi pembagian sumber daya secara adil.[7] Pemerintah telah diberi kesempatan dan keleluasaan terhadap inovasi dan kreatifitas dan pembangunan *local wisdom* daerah masing-masing. Termasuk bagian mendalam dari otonomi daerah adalah pelayanan publik (*public service).* Pelayanan publik merupakan aktifitas yang dilakukan pemerintah untuk memenuhi permintaan masyarakat dalam bidang kehidupan tertentu yang bersifat kolektif untuk kepentingan umum.

Amanat Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang Otonomi Daerah serta Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1999 tentang Perimbangan Keuangan Pemerintah Pusat, telah memberikan kekuasaan baru yang belum pernah terjadi sebelumnya bagi daerah untuk mengelola pemerintahannya sendiri (kecuali di bidang pertahanan, keamanan, peradilan, Fiskal, urusan Luar Negeri dan Agama yang memang menjadi

[6]Abdul Chalik, *Pelayanan Publik Tingkat Desa, Perubahan dan Pengalaman Desa-desa di Kabupaten Gresik*, (Yogyakarta: Interpena, 2015), 1
[7]Ibid, 2

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

wewenang pemerintah pusat. Undang-undang tersebut memang kemudain direvisi menjadi Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 dan Undang-Undang nomor 36 tahun 2004, yang mengembalikan beberapa hak pemerintah provinsi yang hamper tercukur habis oleh Undang-Undang sebelumnya. Namun tokoh Undang-Undang revisi tersebut tetap memberikan kebebasan yang cukup luas bagi PemProv dan Pemkab/ Pemkot untuk menafsirkan ke arah mana pembangunan di wilayahnya akan di bawa.[8]

Adanya kewenangan Otonomi Daerah melalui Undang-Undang Nomor 32 tahun 2004 dan Undang-Undang Nomor 36 tahun 2004 otomatis terjadi perubahan pemerintahan, dari yang bertipe sentralistik dan berstruktur ketat menjadi tipe desentralistik partipatif yang berstruktur longgar dan fleksibel. Perubahan ini dengan sendirinya menghendaki adanya perubahan dalam tatanan nilai dan tata perilaku pemerintah/ birokrasi.

Dengan adanya program bus sekolah gratis yang dikelola oleh pihak Dishubkominfo (Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika), merupakan perwujudan dari *Kediri The Service City*. Menjadi salah satu program yang bersinggungan langsung dengan upaya untuk menciptakan pelayanan yang baik dan maksimal. Optimalisasi pelayanan publik harus sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 yaitu rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pemkot Kediri sebagai pemberi pelayanan publik kepada masyarakat berusaha mengoptimalkan pelanyanannya dengan berbagai inovasi-inovasi dan kreativitas. Salah satunya adalah program transportasi bus sekolah gratis ini. Program yang memfokuskan

[8]Samodra Wibawa, *Administrasi Negara; Isu-Isu Kontemporer* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2009), 72.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

untuk memberikan pelayanan transportasi gratis bagi pelajar kota Kediri. Sehingga para pelajar kota Kediri dapat menikmati pelayanan transportasi gratis untuk menuju ke sekolah dengan keadaan senang, nyaman dan selamat. Mengingat pelajar sebagai asset bangsa yang harus dipersiapkan untuk mewujudkan cita-cita bangsa maka sudah selayaknya jika pelajar mendapatkan fasilitas pelayanan transportasi publik yang baik.

Berdasarkan dari kondisi yang telah diuraikan, peneliti mengungkapkan bahwa pelayanan transportasi publik berfokus pada pelayanan transportasi publik yang diberikan kepada pelajar kota Kediri. Peneliti ingin mengetahui bagaimana pelayanan yang diberikan kepada pelajar dan apakah pelayanan transportasi yang diberikan sudah memenuhi standart pelayanan yang telah ditentukan. Oleh karena itu peneliti mengangkat tema penelitian pelayanan transportasi publik program bus sekolah gratis menuju Kediri *The Service City.*

B. Batasan masalah

Berdasarkan kondisi yang telah diuraikan pada latar belakang masalah, maka batasan penelitian yang dibahas dalam penulisan ini adalah Pelayanan Transportasi Publik melalui Program Bus Sekolah Gratis di Kota Kediri.

C. Rumusan Masalah

Dari latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka rumusan masalah disusun sebagai berikut :

1. Faktor-faktor apa yang melatarbelakangi kebijakan program transportasi bus sekolah gratis di Kota Kediri?
2. Bagaimana implementasi program bus sekolah gratis sebagai pelayanan transportasi publik menuju Kediri *The Service City*?

D. Tujuan Penelitian

Berkaitan dengan rumusan masalah di atas, penelitian ini bertujuan :

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

1. Mendiskripiskan faktor-faktor yang melatarbelakangi kebijakan program transportasi bus sekolah gratis di Kota Kediri.
2. Mendiskripsikan implementasi program bus sekolah gratis sebagai pelayanan transportasi publik menuju Kediri *The Service City*?

E. Manfaat penelitian

1. Manfaat Teoritis

   Dalam rangka mengembangkan ilmu pengetahuan khususnya mengenai pelayanan transportasi publik bus gratis untuk pelajar di kota Kediri. Serta mengembangan ilmiah yang terkait suatu tujuan pemerintah kota Kediri untuk mewujudkan Kediri The Service City.

2. Manfaat Praktis

   Menjadi sumbangsih pemikiran serta contoh positif bagi pemerintahan di kota lainnya. Sekaligus mengembangkan kualitas tatanan pemerintahan yang lebih baik.

F. Penelitian yang Relevan

Diantara penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini adalah :

1. Uswatun Fitroh, tahun 2015 melalui karya, "Efektifitas Pelayanan Angkutan Bus Sekolah Gratis Dinas Perhubungan Komunkasi dan Informatika Kota Blitar".[9] Jurnal ini membahas mengenai efektivitas pelayanan angkutan bus sekolah gratis oleh Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kota Blitar dengan menggunakan pengukuran efektifitas melalui indikator dari peraturan Menteri perhubungan Nomor PM 29 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 98 Tahun 2013 tentang Standart Pelayanan Minimal Angkutan Orang dengan

[9]Uswatun Fitroh dan Fitrotun Niswah, *Efektifitas Pelayanan Angkutan Bus Sekolah Gratis Oleh Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Blitar*.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

kendaraan Bermotor umum dalam trayek yang meliputi keamanan, keselamatan, Keterjangkauan, Kesetaraan dan Keteraturan.

2. Surya Shandra Setiawan dan Weni Rosdiana, tahun 2016 melalui karyanyayang berjudul " Evaluasi Program Bus Sekolah di Kota Surabaya".[10] Dalam penelitiannya menghasilkan bahwa program bus sekolah Surabaya didapatkan atas penghargaan dari Kementrian Perhubungan Republik Indonesia atas kemanagan pengahragaan Wahana Tata Nugraha Indoensia yang diberikan kepada Dinas Perhubungan kota Surabaya, sejumlah 4 unit. Namun setelah baru beberapa kali beroperasi program bus sekolah gratis mendapat penolakan dari supir angkutan umum. Setelah mendapat penolakan dari supir angkutan umum program bus sekolah gratis Surabaya berhenti sementara. Sampai akhirnya dapat berjalan kemabali pada tahun 2008 degan landasan hukum dalam pelaksanaannya.
3. Diah Nur Fitriana, tahun 2014 melalui karya berjudul "Inovasi Pelayanan Publik BUMN (Studi Deskriptif tentang Inovasi Boarding Pass System dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kereta Api PT KAI di Stasiun Gubeng Surabaya)".[11] Jurnal ini membahas tentang inovasi pelayanan yang dilakukan PT KAI sebagai reaksi atas pergeseran paradigm pelayanan public dari Old Publikc Servis New menjadi Publik Administration. Pelayanan publik yang ideal yakni harus responsive terhadap berbagai kepentingan dan nilai publik, adanya pembaharuan pelayanan dilakukan untuk mendapatkan pelayanan KA yang lebih baik. Serta membahas inovasi terbaru yang dikeluarkan PT KAI yakni mengenai Board Pass System.

[10]Surya Shandra Setiawan dan Weni Rosdiana, *Evaluasi program Bus Sekolah di Kota Surabaya*, Vol. 1 No. 1 (Tahun 2016)

[11]Diah Nur Fitriana, *Inovasi Pelayanan Publik BUMN (Studi Deskripsi tentang Inovasi Boarding Pass System dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan Kereta Api PT KAI di Stasiun Gubeng Surabaya),*Vol. 3 No. 1 (Januari, 2014)

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

4. Rina Mei Mirnasari tahun 2013, melalui karya yang berjudul "Inovasi pelayanan Publik UPTD Terminal Purabaya – Bungurasih". [12] Jurnal ini membahas tentang inovasi Smart Card yang berada di UPTD Terminal Purabaya-Bungurasih termasuk Sustaining Innovation (inovasi Terusan) merupakan proses inovasi yang membawa perubahan baru namun tetap mendasarkan pada kondisi pelayanan dan system yang sedang berjalan.
5. Theresia Tarigan dkk tahun 2015, melalui karya yang berjudul "Pelayanan Transportasi Publik Pekerja di Koridor Antar kota Ungaran-Bawen". Jurnal ini membahas tentang pelayanan transportasi publik dalam prespektif transportasi berkelanjutan terkait dengan indikator keterjangkauan dan aksesbilitas penumpang. Keterjangkauan yang dilihat dari komponen biaya perjalanan ongkos dan waktu tempuh dari rumah ke tempat bekerja.
6. Haryono Eko Pujianto, tahun 2013 melalui karya yang berjudul "Upaya Optimalisasi Kualitas Pelayanan Publik dalam Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Di Kantor Kecamatan Gedangan".[13] Jurnal tersebut membahas mengenai sejauh mana upaya optimalisasi kualitas pelayanan publik dalam pelayanan kartu tanda penduduk elektronik di kantor kecamatan Gedangan. Elektronik KTP atau e-KTP merupakan kartu demografi dokumen yang memuat system keamanan/kontrol yang baik dari sisi administrasi atau teknologi informasi dengan berdasarkan database demografi nasional. Dalam penelitiannya menunjukkan bahwa optimalisasi pelayanan pembuatan e-KTP di Sidoarjo telah dilakukan melalui realisasi dari sosialisasi pemerintah setempat yang pada proses pembuatan e-KTP tidak di pungut biaya.

[12]Rina Mei Mirnasari, *Inovasi Pelayanan Publik UPTD Terminal Purabaya-Bungurasih*, Vol. 1 No. 1 (Januari, 2013)
[13]Haryono dan Wahyu Eko Pujianto, *Upaya Optimalisasi Pelayanan Publik Dalam Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Kantor Kecamatan Gedangan*, Vol. 1, No.1 (Maret, 2013)

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Sehingga menunjukkan bahwa sosialisasi di Kbupaten Sidoarjo berlangsung signifikan dengan tujuan masyarakat Sidoarjo khususnya Kecamatan Gedangan dapat melaksanakan kewajiban sebagai warga negara Indonesia.

7. Skripsi karya Sumariyanto Wansca dengan judul, "PELAYANAN PUBLIK BIDANG KESEHATAN (Studi Kasus Kualitas Pelayanan Kesehatan bagi Penerima Jamkesmas di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Soegiri Lamongan Tahun 2012)".[14] Dalam penelitiannya menghasilkan bahwa kualitas pelayanan publik di RSUD Dr. Soegiri Lamongan yang tercover dalam dimensi *Tangibel, Responsiveness, Reliability* dan *Assurance* telah menunjukkan sisi pelayanan yang baik dan memuaskan bagi pasien jamkesmas, berbagai fasilitas penunjang dalam pelayanan telah tersedia dalam jumlah yang memadai. Hal ini sebagai bukti tanggungjawab rumah sakit yang memperoleh sertifikat ISO iuntuk terus meningkatkan kualitas pelayanan kepada pasien.

Dari hasil penelitian yang relevan yang ditemukan oleh penulis, dengan judul penulis Pelayanan Transportasi Publik (Studi Kasus Program Bus Gratis Menuju Kediri *The Service City*). Pendalaman pada pelayanan transportasi publik yang didukung oleh applikasi android sebagai langkah mewujudkan barnding suatu kota tertentu menjadi pembeda dengan penelitian lain. Penelitian ini merupakan kelanjutan dan pelengkap dai beberapa penelitian yang sudah dilakukan.

G. Metode penelitian

1. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Jenis penelitian adalah penelitian lapangan jenis diskriptif dengan analisa kualitatif, berupa pendekatan yang bertujuan untuk mempertahankan keutuhan dari

[14]Sumariyanto Wansca, *Pelayanan Publik Bidang Kesehatan (Studi Kasus Kualitas Pelayanan Kesehatan bagi Penerima Jamkesmas di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Soegiri Lamongan Tahun 2012)* (Skripsi tidak diterbitkan, Jurusan Filsafat Politik Islam Fakultas UShuluddin UIN Sunan Ampel Surabaya, 2012)

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

objek penelitian dalam arti objek yang dipelajari sebagai suatu keseluruhan yang terintegrasi. Metode penelitian kualitatif merupakan proses/ prosedur penelitian yang bertujuan untuk mengumpulkan, mendeskripsikan dan menganalisis data deskriptif yang berupa tulisan, ungkapan dan perilaku manusia yang diamati.[15]

Peneliti menggunakan metode ini karena peneliti merasa perlu adanya pendekatan yang dapat melakukan kajian secara mendalam mengenai implementasi program bus sekolah gratis. Hal ini berdasarsarkan metode kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilakn data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau tulisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati.

Alasan peneliti menggunakan metode penulisan kualitatif dikarenakan dari sifat masalah yang diteliti, dalam penelitian ini berupaya mengunggkap dan memahami sesuatu dibalik fenomena yang kompleks. Penelitian ini ditujukan untuk mendapatkan gambaran tentang sejauh mana pelayanan transportasi publik bus sekolah gratis bagi pelajar di kota Kediri

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi kasus yakni suatu penelitian yang dilakukan secara intensif, terinci dan mendalam terhadap suatu organisasi, lembaga atau fenomena tertentu. Ditinjau dari wilayahnya hanya meliputi daerah atau subyek yang sangat sempit, sedangkan ditinjau dari sifat penelitian maka lebih mendalam.[16] Peneliti berusaha menuliskan secara deskriptif pelayanan transportasi publik bus sekolah gratis bagi pelajar di kota Kediri.

2. Penentuan Lokasi Penelitian

Moleong dalam bukunya menjelaskan bahwa cara terbaik yang perlu ditempuh dalam penentuan lapangan penelitian ialah dengan jalan mempertimbangkan teori

[15]M. Irfan Islamy, *Policy Analysis : Seri Monografi Kebijakan Public,* (Malang: University Brawijaya, 2000)
[16]Suharsimi Arikunto, *Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Rieka Cipta: Jakarta, 1996), 129

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

subtansif. Moleong mengatakan, pergilah dan jajakilah lapangan untuk melihat apakah terdapat kesesuaian dengan kenyataan yang berada di lapangan.[17] Selain itu keterbatasan geografis dan praktis seperti waktu, biaya, tenaga menjadi pertimbangan dalam penentuan lokasi penelitian.

Dalam melaksanakan penelitian ini, penulis menetapkan lokasi penelitian di Kota Kediri dengan alasan:

1. Dengan pertimbangan bahwa di Kota Kediri adanya program bus gratis bagi para pelajar yang menarik untuk diteliti.
2. Peneliti telah mengenal kondisi Kota Kediri baik berhubungan dengan letak geografisnya maupun birokrasinya.
3. Adapun pertimbangan yang ingin di gunakan adalah karena program bus sekolah gratis ini merupakan suatu program baru yang telah dikeluarkan oleh pemerintah kota Kediri sekaligus sebagai salah satu usaha perwujudan bagian dari brand kota Kediri yakni *Kediri The Servis City.*

3. Pemilihan Informan

Informan adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian.[18] Dalam pemilihan informan peneliti harus melihat pada kualitas informan yang akan diteliti karena pemanfaatan informan untuk memberikan informasi dalam hal berbicara, bertukar pikiran atau mebandingkan suatu kejadian yang ditemukan dari subjek lainnya sangat membantu bagi peneliti.

Dalam penelitian ini penulis memilih informan menggunakan teknik *purposive sampling,* dimana informan yang dipilih pertama atau *key informan* yakni kapala dinas

[17]Lexi J. Moelong, *Metode Penelitian Kualitatif,* (Bandung, Remaja Rosdakarya, 2007), 86
[18]Ibid, 90

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Perhubungan komunikasi dan informatika kota Kediri yang merupakan pihak dianggap paling mengetahui dan memahami tentang permasalahan dalam penelitian ini. Selain itu peneliti juga menggunakan teknik *snowball*, dimana pemilihan informan lanjutan dalam rangka penggalian data untuk mendapatkan variasi dan kedalaman informasi diperoleh atas dasar rujukan atau rekomendasi dari *key informan.* Selanjutnya penentuan informan yakni yang mewakili penerima pelayanan transportasi publik berupa bus sekolah gratis yang dilakukan dengan *accidental sampling* yakni penarikan sampel yang dilakukan dengan cara memilih orang yang kebetulan di temui.[19]

4. Sumber Data dan Jenis Data

Data-data penelitian ini diperoleh dari beberapa sumber data diantaranya :

a. Data primer yang akan diperoleh melalui:

Menururt Johanes Supranto bahwa yang dimaksdu dengan data primer ialah data yang dikumpulkan sendiri oleh perorangan/ suatu organisasi langsung melalui objeknya, yakni data yang didapatkan peneliti dari hasil wawancara.[20] Wawancara, yaitu teknik pengumpulan data dengan memberikan pertanyaan langsung secara lisan dengan informan guna memperoleh keterangan dalam mendukung data yang terkumpul.

Informan yang dipilih sebagai sampel berdasarkan pemikiran logis karena dipandang sebagai sumber data atau informasi mempunyai relevansi yang erat dengan permasalahan yang diteliti. Penentuan informasi peneliti menggunakan teknik *snowball sampling* (berkembang mengikuti informasi atau data yang diperlukan). Hal ini dilakukan dengan maksud agar informasi yang terkumpul memiliki variasi yang lengkap dengan melibatkan berbagai pihak

[19]Sutinah, *Handout Metodologi Penelitian Sosial*, (Balai Pustakan: Surabaya, 2006), 85
[20]Johannes Supranto, *Metode Riset Aplikasinya Dalam Pemasaran*, (Jakarta : Rineka Cipta, 2002), 20-21

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

yang dianggap memahami fenomena yang ada, dan yang dipandang mengerti dan memahami kehidupan individu-individu sebagai anggota masyarakat lokasi penelitian.

Maka peneliti mencoba mendapatkan hasil data dari hasil wawancara dengan Dihubkominfo (Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika) kota Kediri yaitu dari Kasi Manajemen Angkutan, Kabid Manajemen Lalu Lintas, Kasi. Manajemen Keselamatan Jalan dan penerima pelayanan tranportasi publik berupa bus sekolah gratis.

1) Data sekunder

   Sukmadinata menjelaskan jika yang dimaksud dengan data sekunder adalah data yang diperoleh dari dokumen, buku-buku dan arsip-arsip yang berkaitan dengan topik data yang akan diteliti dengan metode penulisan kualitatif.[21] Data sekunder diperoleh melalui :

2) Dokumentasi, yaitu teknik pengumpulan data dengan menggunakan catatan-catatan atau dokumen yang ada dilokasi penelitian serta sumber-sumber lain yang relevan dengan objek penelitian.

3) Studi kepustakaan, yaitu teknik pengumpulan data dengan menggunakan berbagai literatur buku, jurnal, majalah, laporan penelitian dan lain-lain.

5. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data yang valid atau memungkinkan sesuai dengan data yang dihimpun maka teknik yang digunakan antara lain dengan menggunakan metode-metode sebagai berikut :

a. Wawancara

[21]Nana Syaodih Sukmadinata, *Jenis-Jenis Penelitian* , (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2007), 220

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dalam metode wawancara peneliti melakukan kontak langsung dengan responden penelitian. Pertanyaan-pertanyaan diajukan secara lisan dan jawaban dikemukakan secara lisan pula. Dalam menentukan pihak yang diwawancarai atau informan peneliti memilih pihak yang berkaitan dengan masalah penelitian, karena tidak semua orang dapat dijadikan informan.

b. Partispasi

Partisipasi merupakan salah satu bentuk cara mencari data utama atau informasi dalam metode penelitian kualitatif.[22] Dimana dalam penelitian ini, peneliti melakukan pengumpulan data melalui keterlibatan langsung dengan obyek yang diteliti. Jika objek tersebut merupakan masyarakat atau kelompok individu, maka peneliti harus berbaur dengan yang diteliti *(immersion)* sehingga peneliti dapat mendengar, melihat dan merasakan pengalaman-pengalaman yang dialami oleh objek yang sedang diteliti. Selain itu pada metode ini juga membutuhkan pengenalan secara mendalam antara peneliti dengan informan sehingga dibutuh waktu untuk mendapatkan data atau informasi.

c. Observasi

Observasi adalah metode ilmiah yang diartikan sebagai pengamatan dan pencatatan secara sistematis mengenai fenomena-fenomena yang diselidiki.

d. Dokumentasi

Pengamatan, pencatatan atau mengcopy berbagai dokumen yang memperkuat analisis data penelitian khususnya dokumen-dokumen , bahan-bahan panduan, arsip-arsip maupun data-data yang berkaitan dengan masalah yang akan diteliti pada kabupaten Kediri.

6. Teknik Analisis Data

[22]Jonathan Sarwono, *Metode Penelitian Kuantitatif & Kualitatif* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2006), 225

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Peneliti menggunakan model analisis data yang dikembangkan oleh Miles dan Hubermen yang terdiri dari tiga hal utama atau alur kegiatan yang akan dilaksnakan dari awal hingga selesai yaitu reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*) dan penarikan kesimpulan (*conclusion*).

a. Reduksi data

Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Reduksi data berlangsung secara terus menerus selama proyek yang berorientasi kualitatif berlangsung. Selama pengumpulan data berlangsung, terjadilah tahapan reduksi selanjutnya (membuat ringkasan, mengkode, menelusur tema, membuat gugus-gugus, membuat partisi dan menulis memo). Reduksi data atau proses transformasi ini berlanjut terus sesudah penelitian lapangan sampai laporan akhir lengkap tersusun.[23]

b. Penyajian data

Terdapat banyak jenis penyajian data seperti diantaranya jenis matrik, grafik, jaringan dan bagan. Semua dirancang guna menggabungkan informasi yang tersusun dalam suatu bentuk yang padu dan mudah diraih, dengan demikian seorang penganalisis dapat melihat apa yang sedang terjadi dan menetukan menarik kesimpulan yang benar ataukah terus melangkah analisis yang menurut saran yang dikiaskan oleh penyajian sebagai sesuatu yang mungkin berguna.

c. Menarik kesimpulan

Penarikan kesimpulan dalam pandangan Miles merupakan sebagian dari konfigurasi yang utuh. Kesimpulan-kesimpulan juga diverivikasi selama penelitian

[23]M. Irfan Islamy, *Policy Analysis : Seri Monografi Kebijakan Public*, (Malang: University Brawijaya, 2000)

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

berlangsung. Verivikasi dilakukan sesingkat pemikiran kembali yang melintas dalam pikiran penganalisis. Makna-makna yang muncul dari data harus di uji kebenarannya, dan kecocokannya yang nantinya menjadi validitasnya.

7. Pengujian Keabsahan data

Dalam proses ini peneliti mencari data yang dapat dipercaya kebenarannya atau yang mempunyai kebasahan tinggi. Keabsahan data adalah tolok ukur dalam melihat derajad kepercayaan akan kebenaran penelitian. 4 macam kriteria keabsahan data menurut Patton :

a. Derajat kepercayaan (*credibility)* yang diperoleh melalui wawancara, inventarisasi daya pendukung serta pengalaman faktual.
b. Keteralihan (*transferability)* adalah terjaminnya kesamaan konteks pengirim dan penerima data. Sehingga untuk menjamin keteralihan data maka penulis mencatat serta membuat data deskriptif secukupnya temasuk hasil wawancara dan observasi.
c. Ketergantungan *(depenbility),* atau pengakuan yang diberikan oleh pembimbing atas data yang didapatkan oleh peneliti.
d. Kepastian *(confirmability).* Penekanan kualitatif ada pada data penelitian dan bukan kepada siapa yang meneliti atau diteliti.

H. Sistematika Penulisan

Sistematika pembahasan dalam penelitian ini terbagi dalam lima bab : Bab Satu, menguraikan tentang pendahuluan yang berisi Latar Belakang Masalah, Batasan Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan penelitian, Manfaat Penelitian, Kajian Pustaka, Metode Penelitian dan Sistematika Pembahasan.

Bab Dua menguraikan tentang Perspektif Teori dan penelitian yang terdahulu. Perspektif teori memuat penjelasan teoritis sebagai landasan penelitian, penjabaran disiplin keilmuan sesuai dengan judul dalam penulisan penelitian ini. Kajian teoritik

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

membahas dua subab yakni konsep teori pelayanan publik dan *city branding* Kediri *the service city*. Penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilaksanakan.

Bab Tiga, Metode Penelitian. Menguraikan metode perolehan data yang digunakan dalam penelitian oleh penulis dan mendeskripsikan data penelitian. Pada bab ini meliputi (wawancara, observasi, dokumentasi dll), teknik analisis data/ pengelolaan data.

Bab Empat, berupa Penyajian dan Analisis Data. Bab ini menjadi bagian terpenting dalam penulisan skripsi. Mendeskripsikan dan menganalisis guna menjawab masalah penelitian. Berisi gambaran umum tentang obyek penelitian, penyajian data dan analisis data. Bab Lima, Penutup berisi kesimpulan dan saran.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id