

BAB 3

Konteks dan Metodologi Penelitian

3.1 Konteks penelitian

Pelayanan SIM keliling merupakan pelayanan perpanjangan SIM A dan SIM C yang dilakukan menggunakan bis SIM keliling dan berpindah-pindah tempat untuk mengakomodasi setiap kecamatan di wilayahnya, dengan tujuan mendekat kepada masyarakat, seperti yang diungkapkan oleh salah satu informan:

“Pelayanan yang khususnya untuk perpanjangan di SIM keliling, dengan kita mendekatkan alat yang kita punya untuk produksi SIM, kita bawa ke masyarakat ke lapisan yg paling terdekat dengan masyarakat, di tempat yang strategis, untuk mempermudah masyarakat menerima layanan perpanjangan SIM, komponen alat untuk perpanjangan kita bawa ke tempat yang strategis, dimana masyarakat banyak berkumpul, untuk sarana mendekatkan masyarakat, mempermudah layanan pada masyarakat” (I5).

“Pelayanan SIM keliling, kita melayani SIM di daerah-daerah di kecamatan, sebelum ada SIM keliling kan untuk perpanjangan SIM atau baru harus ke Polres, kalau sekarang kan untuk perpanjangan SIM itu kan ada jadwal setiap harian, muter di kecamatan-kecamatan” (I7).

Pelayanan ini dapat digunakan oleh masyarakat dari berbagai daerah dengan syarat membawa fotokopi KTP dan fotokopi SIM. Biaya perpanjangan untuk SIM C adalah Rp 75.000,- dan untuk SIM A adalah Rp 80.000,- rupiah belum termasuk biaya cek kesehatan. Untuk biaya kesehatan setiap Polres berbeda-beda, sesuai dengan dokternya. Petugas yang menjalankan pelayanan ini ada empat yaitu satu petugas dari Polri yang bertugas memasukkan data dan mencetak data, satu petugas dari PNS yang membantu pekerjaan dari petugas Polri, satu dokter yang bertugas di bagian cek kesehatan pemohon dan petugas dari Bank BRI yang bertugas menerima biaya perpanjangan SIM keliling.

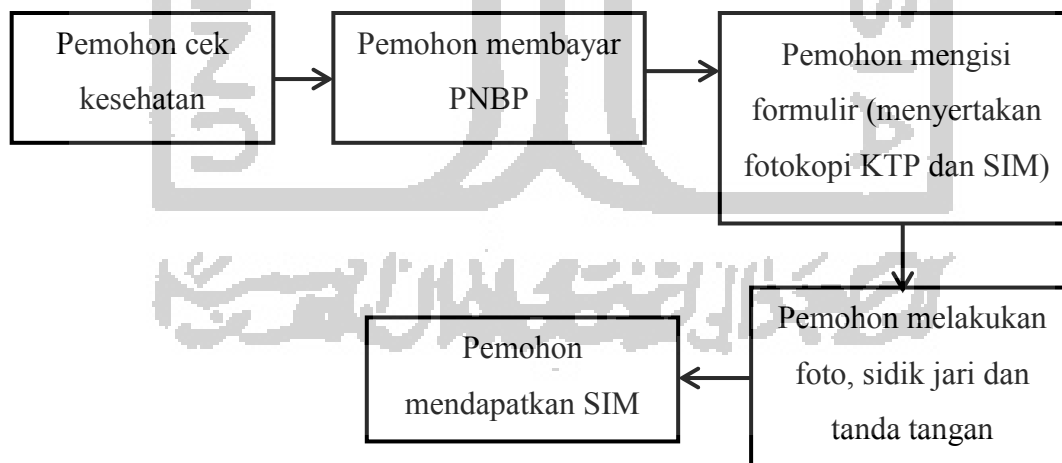
Gambar 3.1 adalah foto pelaksanaan SIM keliling yang dilaksanakan di Stadion Bantul pada hari Minggu pagi. Mobil yang digunakan dalam pelayanan SIM keliling adalah mobil IZUSU elf yang dimodifikasi didalamnya untuk membawa peralatan perpanjangan SIM keliling seperti seperangkat PC, printer, kamera dan mesin sidik jari. Pelayanan dilakukan di hari Senin sampai Jumat dari pukul 09.00 sampai dengan pukul 12.00.

Sedangkan untuk Sabtu malam pelayanan dilakukan dari pukul 17.00 sampai dengan pukul 20.00 dan pelayanan yang dilakukan pada Minggu pagi dilaksanakan dari pukul 06.00 sampai pukul 09.00.



Gambar 3.1 Pelayanan SIM Keliling di Stadion Bantul

Untuk alur dalam proses perpanjangan SIM keliling terangkum dalam Gambar 3.2.



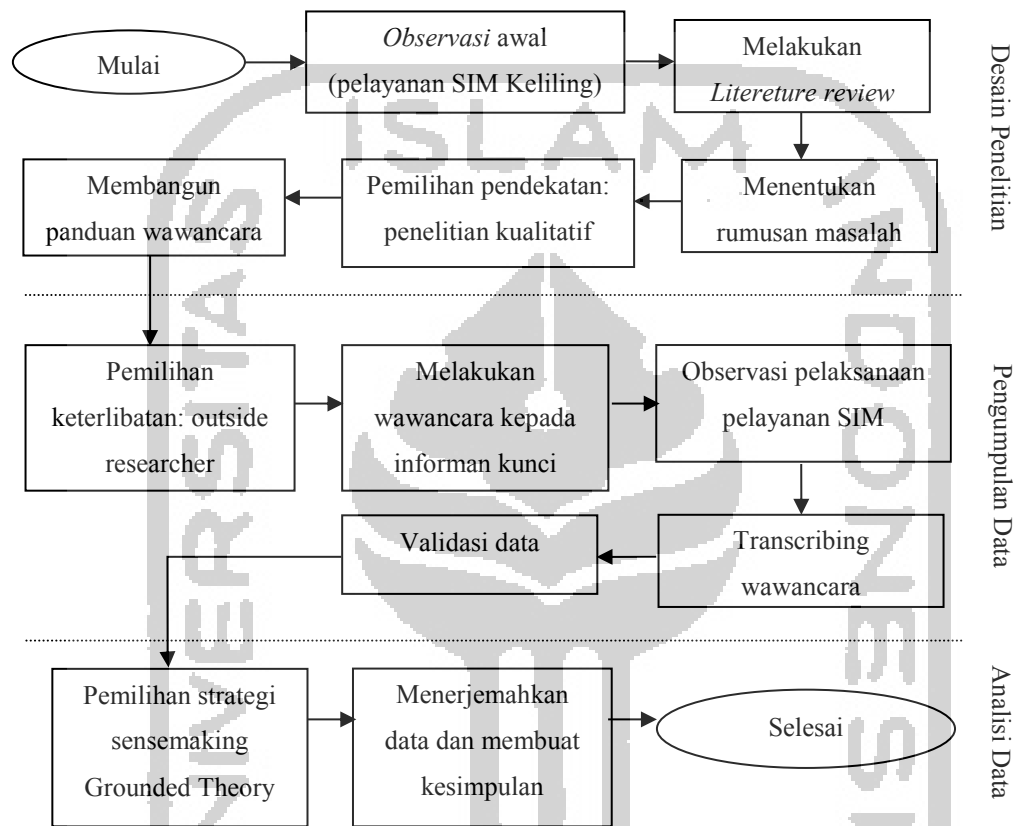
Gambar 3.2 Alur Perpanjangan SIM di Pelayanan SIM Keliling

3.2 Metodologi Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dimana peneliti mencoba memahami keadaan sesungguhnya di lapangan (Wahid, 2004). Penelitian kualitatif

cenderung menganalisis data secara induktif dengan melihat dan melaporkan keadaan sebenarnya di lapangan, peneliti banyak menghabiskan waktu dalam mengumpulkan data terutama melalui observasi dan wawancara (Sigit, 2003).

Alur dalam penelitian ini terbagi menjadi tiga bagian yaitu desain penelitian, pengumpulan data dan analisis data (Wahid & Sein, 2013) seperti yang digambarkan pada Gambar 3.3.



Gambar 3.3 Metodologi Penelitian

3.3 Metode Pengumpulan Data

Objek pada penelitian ini adalah Polres Sleman, Polres Bantul dan Polres Kulon Progo. Objek tersebut dipilih karena semua kabupaten di DIY sudah menerapkan SIM keliling sedangkan untuk provinsi yang lain hanya beberapa kabupaten saja yang melaksanakan program tersebut. Tiga tempat tersebut dipilih karena Sleman merupakan wilayah yang paling banyak pemohon pembuatan maupun perpanjangan SIM sedangkan Polres Bantul pernah mendapatkan penghargaan pemenang pelayanan publik terbaik tingkat nasional dan Kulon Progo merupakan salah satu wilayah yang jauh dari perkotaan dengan mayoritas penduduk yang bekerja sebagai petani dan berkebun. DIY juga memiliki wilayah yang majemuk, di beberapa tempat ada wilayah yang mudah dijangkau atau aksesnya mudah seperti Bantul dan Sleman sedangkan Kabupaten Kulon Progo merupakan wilayah yang luas

dan memiliki wilayah pegunungan sehingga sulit dijangkau. Dengan kondisi tersebut peneliti bisa membandingkan bagaimana masalah yang dihadapi antardaerah yang memiliki demografi yang berbeda.

Metode yang digunakan untuk mengumpulkan data pada penelitian ini yaitu wawancara dan observasi.

1) Wawancara

Wawancara dilakukan untuk menggali informasi mengenai bagaimana masalah yang dihadapi dalam pelayanan SIM keliling dan bagaimana solusi untuk mengatasinya. Wawancara yang dilakukan merupakan wawancara tidak tersusun yaitu pewawancara dapat mengubah skedul pertanyaan dalam situasi berwawancara (Sigit, 2003) dan menggunakan teknik *purposive sampling* yaitu pemilihan informan berdasarkan kualitas pengetahuan mereka terhadap objek yang sedang diteliti (Tongco, 2007). Dalam teknik ini akan dipilih informan-informan kunci yang memahami betul masalah yang sedang dikaji. Tingkat pengetahuan informan dalam teknik ini memungkinkan berbagai perspektif pada masalah penelitian, dan dapat meningkatkan kredibilitas data sehingga menciptakan informasi yang kaya dan mendalam (Zmijewska & Lawrence, 2005).

Dalam penelitian ini informan yang akan dipilih adalah para petugas kepolisian yang bertugas di bagian SIM keliling. Dari tiga Polres yang dijadikan sebagai tempat penelitian, penulis dan informan akan bertemu di Kantor Polres yang waktunya sudah ditentukan sebelumnya. Disana penulis melakukan wawancara secara bergantian dengan para informan. Berikut ini data informan tersebut yang terangkum dalam Tabel 3.1.

Tabel 3.1 Data Informan

Kode	Nama	Jabatan	Wilayah	Durasi
I1	Aipda Hasan	Banit Ursim	Sleman	24 menit
I2	Bripka Heru	Anggota unit Regident SIM	Sleman	20 menit
I3	Bripka Martono	Anggota unit Regident SIM	Bantul	36 menit
I4	Aipda Bowo Untoro	Anggota unit Regident SIM	Bantul	36 menit
I5	Bripka Andrianto	Banit Ursim	Kulon Progo	46 menit
I6	Brigadir Anicetus Fibri	Anggota unit Regident SIM	Kulon Progo	12 menit
I7	Brigadir Fery Setiawan	Anggota unit Regident SIM	Kulon Progo	27 menit

2) Observasi

Dalam proses pengumpulan data peneliti juga menggunakan metode observasi. Peneliti melakukan pembicaraan-pembicaraan dan bergaul tetapi dalam hal ini peneliti

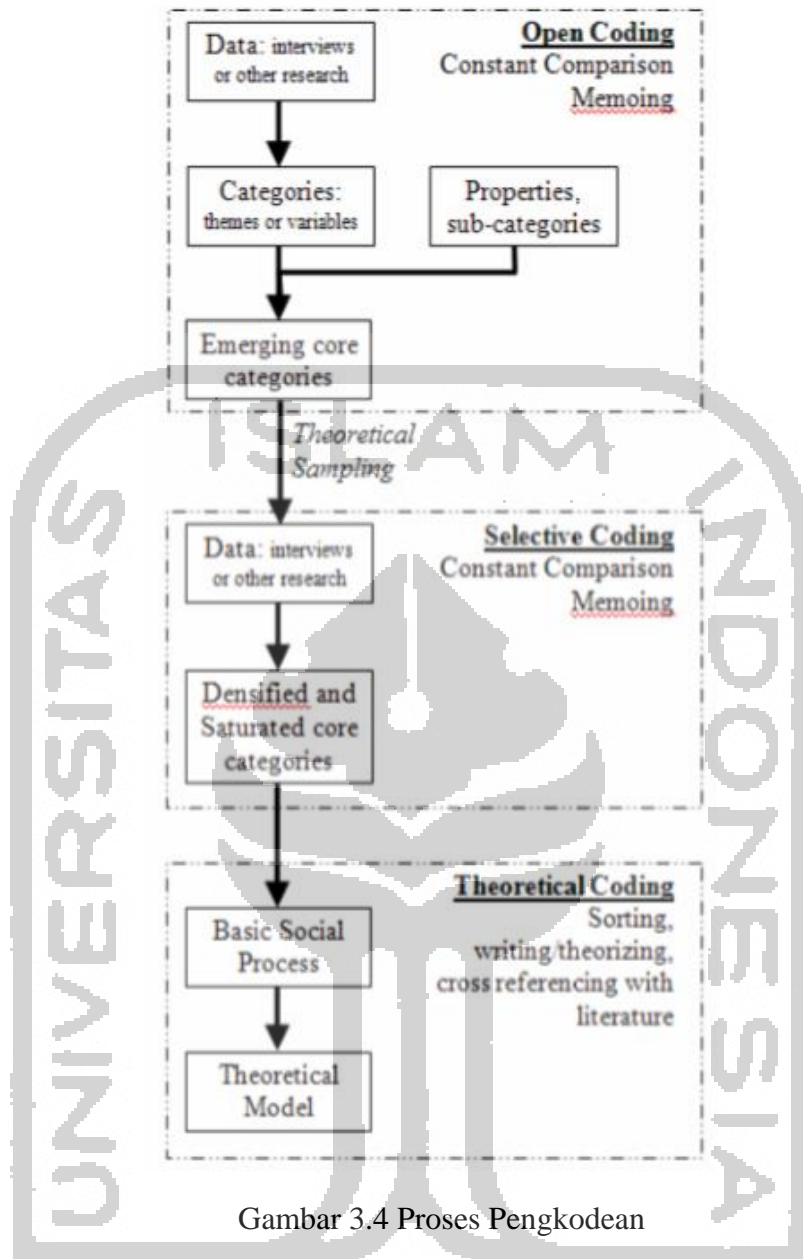
diketahui sebagai peneliti oleh anggota kelompok (Sigit, 2003). Observasi akan dilakukan dengan melihat langsung kondisi di lapangan bagaimana proses kegiatan pelayanan SIM keliling, apakah terdapat masalah yang dihadapi dalam pelayanan tersebut dan bagaimana mengatasinya.

3.4 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah *Grounded Theory* karena teknik tersebut akan lebih mudah digunakan untuk meneliti suatu penelitian yang tidak memerlukan konsep yang siap pakai (Jones & Alony, 2011), mampu mengakomodasi tentang isu-isu sosial (Glaser & Strauss, 1967) dan kemampuannya yang dapat menyesuaikan dengan berbagai jenis penelitian (Martin & Turner, 1986).

Menurut Jones dan Alony (2011) proses analisis data dengan *grounded theory* dimulai dari penentuan dugaan adanya masalah yang disertai dengan pengamatan awal pada objek penelitian. Dari penelitian ini ditemukan dugaan masalah yang terjadi dalam pelaksanaan SIM keliling yang perlu kita gali lebih dalam. Dari hasil observasi peneliti akan menentukan tempat penelitian yang menarik untuk diteliti, kemudian peneliti mulai mengumpulkan data. Setelah data terkumpul kemudian dilakukan proses analisis dan pengkodean, dan yang terakhir dari hasil pengkodean akan terbentuk suatu pengetahuan baru mengenai topik yang sedang diteliti.

Berdasarkan panduan menggunakan *Grounded Theory* oleh Jones dan Alony (2011) terdapat tiga tahap proses pengkodean seperti digambarkan pada Gambar 3.4.



Gambar 3.4 Proses Pengkodean

Sumber: Jones dan Alony (2011)

Dalam penelitian ini peneliti hanya menggunakan dua langkah pengkodean yaitu open coding atau pengkodean terbuka dan selective coding atau pengkodean selektif. Theoretical coding tidak digunakan dalam penelitian ini karena pada penelitian ini tidak menghasilkan teori, sedangkan pada tahap theoretical coding merupakan tahap yang menghasilkan model teori. Berikut ini penjelasan mengenai kedua pengkodean tersebut:

1) Pengkodean Terbuka

Pengkodean terbuka dilakukan dengan memberikan sebuah kode dari data yang diperoleh. Data akan diberi label untuk setiap satu kasus dari masalah yang diteliti. Dalam penelitian

ini peneliti akan memberikan kode terhadap data hasil wawancara dan observasi mengenai masalah dalam pelaksanaan pelayanan SIM Keliling dan bagaimana solusi untuk mengatasi masalah tersebut. Semua data mengenai masalah maupun solusi yang diperoleh akan diberi label satu persatu. Dalam proses pengkodean ini semua data dianalisis dan dikodekan tanpa ada batasan ruang lingkup, hal tersebut memungkinkan untuk menemukan pola proses sosial yang menarik. Tabel 3.2 dibawah ini merupakan contoh pengkodean terbuka dalam penelitian ini.

Tabel 3.2 Contoh Pengkodean Terbuka

No	Sleman	Kode
1	<i>Kalau personel ada 16 jadi gantian, nanti dijadwal karena tugasnya di kepolisian itu tidak hanya monoton seperti ini tok yo, kadang saya kena jadwal pengamanan dimana, saya akan digantikan yang lain, jadi tidak ada kekosongan jadwal, sudah tertata seperti itu. (I1)</i>	Keberagaman perintah petugas
2	<i>Alat ini kan satu sedangkan saya harus meregritasi, saya harus foto dan cetak sendiri, kebetulan kalo pas offline dari depdagri datanya tidak keluar saya harus input satu persatu. (I2)</i>	Kapasitas komputer yang kurang
3	<i>Misalnya ada nomor SIM keliling tidak termigrasi ke database online, misalnya yah SIM daerah riau, satpasnya sudah online tapi nomornya mbaknya kok tidak online disitu, (I1)</i>	Ketidakintegrasian data
4	<i>Sampai kita itu istilahnya kita itu nolak-nolak karena untuk kemampuan alat kita tidak bisa full untuk melayani semua. (I3)</i>	Kapasitas komputer yang kurang
5	<i>SIM keliling itu rata-rata hanya 34 sampai 50 pemohon, paling banyak itu 51 waktu pertama datang, kalo sekarang rata-rata 30. (I5)</i>	Sedikitnya jumlah pemohon
6	<i>Selama ini, sejak diluncurkannya bis yang baru awal 2016, belum ada evaluasi.. (I5)</i>	Tidak adanya evaluasi layanan

2) Pengkodean Selektif

Proses pengkodean selektif adalah data hasil pengkodean terbuka akan dikelompokkan sesuai tema yang sama dan akan membentuk kategori inti. Data hasil pengkodean terbuka akan dimasukkan ke dalam kategori inti secara terus menerus sampai data yang kita masukkan tidak memiliki pengetahuan atau wawasan baru karena sudah disebutkan oleh data sebelumnya. Pada penelitian ini data hasil pengkodean terbuka mengenai masalah dalam pelayanan SIM Keliling dikelompokkan ke dalam kategori-kategori inti yang telah dibuat. Tabel 3.3 merupakan contoh hasil pengkodean selektif dalam penelitian ini.

Tabel 3.3 Contoh Hasil Pengkodean Selektif

No	Sleman	Bantul	Kulon Progo	Kode
1	<i>Saya kalau 100 pemohon itu pernah, kalau 100 pemohon itu sampai sore padahal saya kan sendiri, tidak ada yang gantiin, harus selesai 100 itu. (I2)</i>	<i>Sampai kita itu istilahnya kita itu nolak-nolak karena untuk kemampuan alat kita tidak bisa full untuk melayani semua. (I3)</i>	<i>SIM keliling itu rata-rata hanya 34 sampai 50 pemohon, paling banyak itu 51 waktu pertama datang, kalo sekarang rata-rata 30. (I5)</i>	Sedikitnya jumlah pemohon
2	<i>Pernah juga itu kita kembalikan, karena kita ndak bisa proses tidak dapat sinyal waktu di mrebah itu. (I2)</i>	<i>Sudah pernah karena jaringan dan kita tidak tahu, kita juga tergantung jaringan, kita kan pakai telkomsel jadi kalo jaringan sekitar situ towernya mati listrik pasti tidak ada sinyal. (I3)</i>	<i>Untuk hambatan lebih ke jaringan, kalo di kulonprogo ini kan istilahnya kota terpencil jadi untuk jaringan susah, kalo jaringan susahkan kita jadi prosesnya lama. (I7)</i>	Ketidakstabilan jaringan internet
3	<i>Contohnya kemarin masalah rto (request time out) tidak bisa akses dukscapil, responnya setengah jam, selesai pengerjaan setengah jam, jadi ya tergantung kerusakannya. (I1)</i>	<i>Kendalanya karena mungkin di disdukcapilnya aja ada masalah untuk perekaman dan lain-lain. Kadang-kadang ada yang belum perekaman. (I3)</i>	<i>Kalau yang online itu kadang-kadang NIK tidak muncul, kita arahkan ke Dukcapil lagi untuk aktivasi. (I5)</i>	Sistem Dikdukcapil yang tidak handal

