

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Menurut Moleong (2007:6), pendekatan kualitatif dimaksudkan untuk memahami fenomena yang dialami oleh subjek, seperti perilaku, persepsi, motivasi, serta tindakan mereka. Dalam konteks ini, peneliti akan menelusuri bagaimana efektivitas pelayanan berbasis aplikasi OJIN (Ojek Indralaya) dalam memenuhi kebutuhan transportasi mahasiswa universitas sriwijaya kampus indralaya. Tujuan dari penelitian kualitatif adalah untuk memperoleh pemahaman menyeluruh mengenai suatu realitas berdasarkan sudut pandang individu yang menjadi subjek penelitian.

3.2 Lokasi Penelitian

Lokasi Penelitian ini dilakukan di Kantor OJIN (Ojek Indralaya) Jalan Sarjana, Nomor 51, Rt. 006, Lingkungan III, Kelurahan Timbangan, Kecamatan Indralaya Utara, Kabupaten Ogan Ilir, Provinsi Sumatera Selatan, Indonesia.

3.3 Definisi Konsep

Definisi konseptual adalah penjelasan mengenai makna suatu konsep atau variabel secara teoretis, berdasarkan pandangan para ahli atau teori yang relevan. Definisi ini bersifat umum dan abstrak, bertujuan untuk memberikan pemahaman tentang apa yang dimaksud dengan suatu istilah dalam konteks ilmiah. Adapun definisi konsep dalam penelitian ini :

1. Pelayanan Publik merupakan bentuk ikhtiar terencana dari penyelenggara negara kepada masyarakat berupa barang dan/atau jasa untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.
2. Transportasi dapat diartikan sebagai aktivitas memindahkan manusia atau barang dari satu lokasi ke lokasi lain dengan memanfaatkan kendaraan yang digerakkan oleh tenaga manusia atau mesin.
3. OJIN (Ojek Indralaya) adalah sebuah aplikasi berbasis teknologi Android yang dirancang untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses berbagai layanan transportasi dan pengantaran di wilayah Kabupaten Ogan Ilir, khususnya di Kota Indralaya dan sekitarnya
4. Efektivitas adalah sejauh mana sasaran tercapai, sedangkan efisiensi berkaitan dengan bagaimana sumber daya digunakan secara cermat dan optimal

3.4 Fokus Penelitian

Tabel 3. 1 Fokus Penelitian

Aspek	Dimensi	Indikator
Efektivitas Pelayanan Berbasis Aplikasi OJIN (Ojek Indralaya)	Keberhasilan Program	<ol style="list-style-type: none"> 1. Layanan OJIN tersedia dan berjalan sesuai jam operasional kampus 2. Prosedur pemesanan berjalan lancar tanpa hambatan teknis
	Keberhasilan Sasaran	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mahasiswa dapat menjangkau lokasi kampus tepat waktu 2. Permintaan layanan OJIN meningkat secara berkala
	Kepuasan Terhadap Program	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mahasiswa merasa nyaman dan aman menggunakan layanan 2. Aplikasi dinilai mudah digunakan dan tidak membingungkan

	Input dan Output	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ketersediaan jumlah driver mencukupi di jam sibuk 2. Biaya layanan dinilai sebanding dengan kualitas dan frekuensi penggunaan
	Pencapaian Tujuan Menyeluruh	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mahasiswa menilai OJIN sebagai solusi transportasi kampus yang efektif 2. Layanan OJIN menunjang aktivitas akademik mahasiswa secara nyata

Sumber : Diolah oleh penulis (2025)

3.5 Jenis dan Sumber Data

3.5.1 Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini ialah data kualitatif.

Menurut Sugiyono (2020 : 15) data kualitatif merupakan data yang dinyatakan dalam bentuk kata, kalimat dan gambar

3.5.2 Sumber Data

- a. Data primer merupakan sumber informasi utama yang diperoleh secara langsung dari lapangan atau objek yang diteliti. Dengan kata lain, data primer adalah data yang dikumpulkan langsung dari pihak pertama, seperti informan atau responden (Nugrahani, 2014: 113).
- b. Data sekunder adalah data pelengkap yang tidak diperoleh secara langsung oleh peneliti, melainkan telah tersedia sebelumnya dan disusun oleh pihak lain. Contoh data sekunder mencakup buku, arsip, dokumen, foto, serta data statistik. Menurut Nugrahani (2014: 113), data sekunder dimanfaatkan sebagai pendukung dalam melengkapi data utama yang diperoleh dari lapangan

3.6 Key Informan

Pemilihan informan dalam penelitian ini dilakukan secara purposive, yaitu dengan mempertimbangkan siapa saja yang paling relevan dan memiliki

informasi mendalam terkait topik yang diteliti, yakni efektivitas layanan transportasi berbasis aplikasi OJIN (Ojek Indralaya) bagi mahasiswa Universitas Sriwijaya Kampus Indralaya. Tiga kelompok informan dipilih agar peneliti dapat memperoleh sudut pandang yang beragam dan saling melengkapi:

1. Mahasiswa Pengguna OJIN (3 orang): Dipilih karena mereka merupakan pihak yang secara langsung merasakan manfaat, kendala, dan kualitas layanan dari aplikasi OJIN. Informasi dari mereka sangat penting untuk mengevaluasi sejauh mana aplikasi tersebut efektif dalam memenuhi kebutuhan transportasi mahasiswa.
2. Driver/Mitra OJIN (3 orang): Para mitra pengemudi menjadi aktor kunci dalam operasional layanan. Mereka memiliki wawasan mengenai keberlangsungan layanan, tantangan lapangan, serta interaksi dengan pengguna. Perspektif mereka akan membantu peneliti menilai efektivitas layanan dari sisi pelaksana lapangan.
3. Pengelola/Admin Aplikasi OJIN (1 orang): Sebagai pihak yang mengatur sistem, manajemen, dan kebijakan dalam aplikasi, pengelola OJIN memiliki pemahaman strategis mengenai tujuan awal aplikasi, skema pelayanan, serta upaya peningkatan kualitas. Informasi dari mereka krusial untuk menilai bagaimana strategi manajerial berpengaruh terhadap keberhasilan layanan.

3.7 Teknik Pengumpulan Data

a. Wawancara

Wawancara merupakan metode pengumpulan data melalui percakapan langsung antara peneliti dan masyarakat, dengan tujuan untuk memperoleh informasi yang relevan. Teknik ini dilakukan dengan pendekatan interview, di

mana peneliti menyusun pertanyaan terlebih dahulu dan kemudian mengajukannya secara langsung kepada responden atau informan. Wawancara dilakukan informan sebagai upaya menggali informasi mengenai kualitas pelayanan secara langsung dan mendalam.

b. Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data dengan menelaah berbagai sumber tertulis seperti buku, arsip, dokumen, tabel statistik, maupun bahan lainnya yang berkaitan dengan fokus penelitian. Metode ini digunakan untuk melengkapi dan mendukung data yang diperoleh dari wawancara dan observasi.

c. Observasi

Observasi dilakukan dengan cara mengamati secara langsung aktivitas dan kondisi yang terjadi di lapangan, khususnya pada objek penelitian. Dalam hal ini, peneliti mencatat berbagai fenomena yang tampak selama proses pengamatan berlangsung. Tujuan dari observasi adalah untuk merekam secara sistematis perilaku, aktivitas, dan dinamika yang berkaitan dengan efektivitas pelayanan berbasis aplikasi OJIN (Ojek Indralaya) dalam memenuhi kebutuhan transportasi mahasiswa universitas sriwijaya kampus indralaya.

3.8 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini merujuk pada model interaktif dari Miles et al. (2014). Pendekatan ini terdiri dari empat tahapan utama, yaitu:

1. Pengumpulan Data (*Data Collection*)

Tahap awal dalam proses analisis adalah pengumpulan data, yang menjadi dasar untuk langkah-langkah selanjutnya. Data diperoleh melalui berbagai teknik seperti wawancara, observasi langsung, dan telaah dokumen yang berkaitan dengan objek penelitian.

2. Kondensasi Data (*Data Condensation*)

Kondensasi data merupakan proses untuk menyaring dan merangkum data mentah yang telah terkumpul. Tahapan ini meliputi pemilihan, penyederhanaan, penajaman fokus, serta transformasi data agar menjadi lebih terarah dan bermakna. Tujuannya adalah agar data yang digunakan dalam analisis menjadi lebih efektif dan relevan.

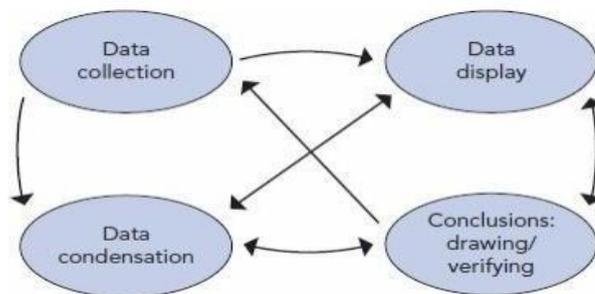
3. Penyajian Data (*Data Display*)

Setelah data dikondensasi, langkah selanjutnya adalah menyusun dan menampilkan data secara sistematis agar mudah dipahami. Penyajian ini dapat berbentuk narasi, tabel, matriks, atau bentuk visual lainnya. Penarikan

4. Kesimpulan dan Verifikasi (*Conclusion Drawing and Verification*)

Kesimpulan ini bersifat sementara dan terus diuji sepanjang proses analisis hingga diperoleh pemahaman yang benar-benar valid. Verifikasi dilakukan untuk memastikan bahwa kesimpulan yang diambil sesuai dengan data dan konteks penelitian.

Gambar3. 1Komponen-komponen analisis data



Sumber : Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994).

3.9 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan bertujuan untuk dapat mempermudah pemahaman dan penelaahan penelitian. Dalam penelitian ini, sistematika penulisan berpedoman pada panduan penulisan skripsi jurusan Administrasi Publik.

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Membahas mengenai teori-teori yang relevan terkait dengan topik penelitian, pada tinjauan pustaka juga menguraikan mengenai penelitian terdahulu dan memuat kerangka berpikir mengenai efektivitas pelayanan berbasis aplikasi OJIN (Ojek Indralaya) dalam memenuhi kebutuhan transportasi mahasiswa universitas sriwijaya kampus indralaya.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini, membuat secara rinci metode penelitian yang digunakan peneliti beserta jenis penelitian, lokasi penelitian, jenis dan sumber data.