**PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DALAM PENANGANAN INFRASTRUKTUR JALAN RUSAK DI KOTA BANDAR LAMPUNG**

**Tugas Metode Penelitian Administrasi Negara**

Oleh

**Hani Anggia Putri**

**2416041096**



**Jurusan Ilmu Administrasi Negara**

**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung**

**Bandarlampung**

**2025**

**BAB 3**

**METODE PENELITIAN**

**3.1 Tipe penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, di mana peneliti berperan aktif dalam proses pengumpulan serta analisis data untuk memahami secara mendalam persepsi masyarakat. Pendekatan ini dipilih karena mampu menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis maupun lisan dari para informan, serta memungkinkan peneliti mengamati perilaku yang relevan di lapangan. Metode kualitatif deskriptif digunakan untuk menggambarkan dan menganalisis fenomena sosial secara sistematis, khususnya terkait dengan persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik, tanpa mengubahnya menjadi bentuk angka atau statistik. Karakteristik ini sesuai dengan sifat penelitian kualitatif yang berfokus pada pemahaman makna, proses, dan konteks dari suatu peristiwa sosial.

Melalui pendekatan ini, peneliti berupaya menelusuri bagaimana masyarakat memaknai pengalaman mereka dalam berinteraksi dengan penyelenggara pelayanan publik, sehingga dapat memperluas pemahaman terhadap dinamika dan kompleksitas hubungan yang terbentuk. Berbeda dari metode kuantitatif yang menekankan pengukuran dan generalisasi, penelitian kualitatif lebih menyoroti penggalian makna secara mendalam serta berupaya menemukan pemahaman yang menyeluruh terhadap suatu fenomena. Dengan demikian, penelitian ini tidak bertujuan untuk menguji hipotesis atau menghasilkan generalisasi statistik, melainkan untuk memperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai pandangan dan pengalaman masyarakat. Oleh karena itu, penelitian ini akan menerapkan metode deskriptif dengan mengandalkan observasi, wawancara mendalam, dan studi dokumentasi sebagai teknik utama dalam mengumpulkan data yang kaya dan bermakna.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui wawancara mendalam dan observasi partisipatif guna memperoleh pemahaman langsung mengenai pandangan dan pengalaman informan. Pendekatan kualitatif deskriptif yang digunakan selaras dengan kerangka fenomenologi sosial, karena berupaya menghadirkan gambaran rinci mengenai konteks dan proses terjadinya suatu fenomena dalam hal ini, persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik. Melalui pendekatan ini, penelitian diarahkan untuk mengungkap fenomena secara holistik dan kontekstual, dengan data yang diperoleh dari latar alami tempat interaksi sosial berlangsung. Peneliti berperan sebagai instrumen utama, yang secara aktif menginterpretasikan data berdasarkan hasil pengamatan, pengalaman langsung, serta interaksi dengan partisipan di lapangan (Fadli, 2021).

Dengan demikian, penelitian ini tidak berfokus pada prosedur statistik atau analisis kuantitatif, melainkan bertujuan untuk mengungkap fenomena secara utuh dan kontekstual sesuai dengan realitas yang dialami oleh masyarakat. Pendekatan fenomenologi digunakan untuk memahami makna di balik pengalaman yang muncul dari sudut pandang partisipan secara langsung. Melalui penelitian kualitatif fenomenologis ini, peneliti berupaya menggali pengalaman subjektif masyarakat dalam menghadapi kondisi infrastruktur jalan yang rusak serta bagaimana mereka memaknai dan menilai respons pelayanan publik terhadap permasalahan tersebut. Dengan cara ini, penelitian diharapkan mampu memberikan pemahaman yang mendalam mengenai persepsi, interpretasi, dan pengalaman nyata masyarakat dalam konteks pelayanan publik di bidang infrastruktur.

**3.2 Fokus Penelitian**

Fokus penelitian ini diarahkan pada analisis mendalam terhadap persepsi masyarakat Kota Bandar Lampung mengenai kualitas pelayanan publik, terutama dalam penanganan infrastruktur jalan yang rusak. Penelitian ini bertujuan untuk menelusuri bagaimana masyarakat menilai efektivitas, responsivitas, dan akuntabilitas pemerintah daerah dalam memperbaiki serta memelihara kondisi jalan di wilayahnya. Selain itu, penelitian ini akan menelaah faktor-faktor pendukung dan penghambat kinerja pemerintah daerah dalam pengelolaan infrastruktur jalan, serta mengidentifikasi dampak kerusakan jalan terhadap aktivitas sosial-ekonomi dan kesejahteraan masyarakat. Aspek lain yang turut dikaji adalah pola interaksi antara aparat birokrasi tingkat lapangan (*street-level bureaucrats*) dan masyarakat, serta bagaimana interaksi tersebut membentuk persepsi masyarakat terhadap keadilan dan responsivitas pelayanan publik.

Penelitian ini juga akan mengeksplorasi harapan, penilaian, dan rekomendasi masyarakat untuk peningkatan kualitas pelayanan publik dan perbaikan infrastruktur jalan ke depan. Tujuan utama dari fokus penelitian ini adalah untuk memahami secara komprehensif dinamika sosial, politik, dan kelembagaan yang memengaruhi persepsi publik terhadap kinerja pemerintah daerah dalam penyediaan layanan dasar. Lebih lanjut, penelitian ini akan menganalisis implementasi kebijakan publik di bidang infrastruktur jalan serta dampaknya terhadap persepsi masyarakat, dengan memperhatikan aspek tata kelola pemerintahan (*governance*) dan modal sosial yang sering kali menjadi tantangan utama dalam pelaksanaan kebijakan pembangunan infrastruktur di tingkat daerah (Handayani et al., 2021).

Aspek-aspek tersebut menjadi krusial untuk dipahami dalam upaya merumuskan rekomendasi kebijakan yang lebih efektif, partisipatif, dan berkelanjutan. Fokus penelitian ini juga memiliki keterkaitan dengan berbagai studi terdahulu yang menyoroti tata kelola kebijakan infrastruktur jalan serta dampaknya terhadap kehidupan masyarakat. Lebih jauh, penelitian ini akan mencakup analisis terhadap respons masyarakat terhadap kebijakan peningkatan biaya pengalihan kepemilikan kendaraan bermotor, yang berpotensi memengaruhi persepsi publik mengenai alokasi anggaran dan prioritas pembangunan infrastruktur oleh pemerintah daerah.

Selain itu, penelitian ini akan menelaah tingkat partisipasi masyarakat lokal dalam proses perencanaan dan pengawasan proyek infrastruktur jalan, dengan mempertimbangkan pentingnya keterlibatan komunitas untuk menjamin relevansi, transparansi, dan keberlanjutan program pembangunan. Peneliti juga akan mengidentifikasi mekanisme partisipasi masyarakat yang efektif dalam penyampaian keluhan, aspirasi, dan saran terkait kondisi jalan, serta menilai sejauh mana mekanisme tersebut mempengaruhi tingkat kepuasan publik terhadap pelayanan pemerintah. Selanjutnya, penelitian ini akan mengkaji peran dan struktur birokrasi pemerintah daerah dalam menentukan efektivitas penanganan infrastruktur jalan, termasuk implikasinya terhadap persepsi masyarakat. Hal ini penting karena berbagai temuan menunjukkan bahwa aturan dan prosedur birokrasi sering kali menjadi faktor utama yang memengaruhi pola alokasi layanan publik dan persepsi warga terhadap kinerja aparatur pemerintah.

Dengan demikian, fokus penelitian ini tidak hanya menitikberatkan pada persepsi masyarakat, tetapi juga mengelaborasi faktor-faktor struktural, kelembagaan, dan kebijakan yang membentuk persepsi tersebut, termasuk kendala teknis infrastruktur serta tantangan implementasi kebijakan dalam konteks tata kelola pelayanan publik di tingkat daerah.

**3.3 Lokasi Penelitian**

Penelitian ini akan berfokus di Kota Bandar Lampung, yang dipilih sebagai lokasi penelitian karena dinilai representatif terhadap permasalahan infrastruktur jalan perkotaan yang kompleks (Imadi, 2023). Pemilihan lokasi ini didasarkan pada tingginya tingkat kerusakan jalan, yang umumnya disebabkan oleh beban lalu lintas berat, kondisi cuaca ekstrem, serta keterbatasan kapasitas fiskal pemerintah daerah dalam melakukan pemeliharaan dan pengelolaan jalan. Kondisi tersebut memberikan peluang bagi peneliti untuk memperoleh data empiris yang kaya dan beragam mengenai pengalaman masyarakat dalam mengakses pelayanan publik di tengah tantangan infrastruktur yang nyata.

Fokus penelitian di Kota Bandar Lampung juga memungkinkan dilakukannya analisis mendalam terhadap respons pemerintah daerah, terutama terkait pengelolaan dana publik yang terbatas untuk perawatan jalan suatu kendala umum dalam menjaga kualitas infrastruktur perkotaan. Selain itu, penelitian ini akan mengkaji bagaimana kebijakan fiskal dan pengeluaran pemerintah untuk sektor infrastruktur memengaruhi pertumbuhan ekonomi lokal, mengingat investasi di bidang ini berperan penting dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan menciptakan lapangan kerja.

Penelitian-penelitian terdahulu menunjukkan bahwa investasi pada pemeliharaan jalan tidak hanya memperbaiki aksesibilitas, tetapi juga berkontribusi terhadap peningkatan pendapatan tenaga kerja dan penurunan biaya hidup masyarakat. Oleh karena itu, penelitian ini juga akan mempertimbangkan bagaimana persepsi masyarakat Bandar Lampung terhadap kualitas infrastruktur jalan berkaitan dengan tujuan pembangunan daerah secara keseluruhan, khususnya dalam konteks pembangunan ekonomi dan sosial yang berkelanjutan. Dengan demikian, pemilihan Kota Bandar Lampung sebagai lokasi penelitian memberikan landasan empiris yang kuat untuk menelusuri keterkaitan antara kondisi infrastruktur, persepsi publik, dan efektivitas kebijakan pemerintah daerah dalam konteks dinamika perkotaan yang terus berkembang.

**3.4 Jenis dan Sumber Data Penelitian**

Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder, yang dikumpulkan melalui berbagai metode untuk memperoleh pemahaman yang menyeluruh dan mendalam mengenai persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik dalam penanganan infrastruktur jalan rusak di Kota Bandar Lampung.

1. Data primer diperoleh secara langsung dari lapangan melalui wawancara mendalam dan observasi partisipatif. Wawancara akan dilakukan terhadap berbagai informan yang memiliki keterkaitan dengan permasalahan jalan rusak, seperti pengguna jalan, pelaku usaha lokal, serta perwakilan komunitas masyarakat. Data ini berfungsi untuk menggali pandangan, pengalaman, serta persepsi subjektif masyarakat terhadap kualitas dan respons pemerintah dalam menangani kerusakan jalan. Melalui pendekatan ini, peneliti dapat menangkap nuansa pengalaman masyarakat yang tidak selalu terekam dalam data kuantitatif atau dokumen resmi, sehingga menghasilkan pemahaman yang lebih kaya dan kontekstual.

2. Data sekunder dikumpulkan dari berbagai sumber resmi dan literatur pendukung, antara lain laporan Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PUPR) Kota Bandar Lampung, dokumen kebijakan pemerintah daerah, serta data statistik dan publikasi ilmiah yang relevan dengan topik penelitian. Selain itu, artikel berita, laporan pembangunan, dan dokumen perencanaan infrastruktur juga akan digunakan untuk menganalisis kebijakan, alokasi anggaran, serta efektivitas program perbaikan jalan yang telah dijalankan pemerintah daerah (Susilawati et al., 2023).

Kombinasi antara data primer dan sekunder ini diharapkan mampu memberikan gambaran holistik dan berimbang mengenai permasalahan infrastruktur jalan rusak, serta memperlihatkan bagaimana persepsi masyarakat terbentuk berdasarkan pengalaman langsung maupun kebijakan yang diimplementasikan oleh pemerintah daerah.

**3.5 Teknik Pengumpulan Data**

Pengumpulan data merupakan tahapan penting yang menentukan kualitas dan validitas hasil penelitian, sehingga dalam penelitian ini digunakan kombinasi tiga teknik utama, yaitu observasi, wawancara mendalam, dan studi dokumentasi, untuk memperoleh informasi yang komprehensif dan mendalam mengenai persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik dalam penanganan infrastruktur jalan rusak di Kota Bandar Lampung.

**Pertama,** metode observasi dilakukan secara non-partisipan, di mana peneliti mengamati langsung kondisi nyata infrastruktur jalan yang rusak serta interaksi masyarakat dengan pelayanan publik tanpa terlibat secara aktif dalam kegiatan yang diamati. Tujuan dari teknik ini adalah untuk memperoleh gambaran faktual dan objektif mengenai situasi lapangan, termasuk faktor-faktor kontekstual yang dapat memengaruhi persepsi masyarakat terhadap kinerja pemerintah daerah.

**Kedua,** wawancara mendalam (*in-depth interviews*) digunakan sebagai metode utama dalam pengumpulan data primer. Teknik ini memungkinkan peneliti untuk menggali pandangan, pengalaman, serta interpretasi informan mengenai kualitas pelayanan publik secara lebih terperinci. Wawancara dilakukan dengan pedoman semi-terstruktur, sehingga peneliti memiliki fleksibilitas untuk mengembangkan pertanyaan sesuai dengan dinamika percakapan. Pendekatan ini memberikan ruang bagi informan untuk mengekspresikan pandangannya secara bebas dan mendalam, serta memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi isu-isu baru yang muncul selama proses wawancara. Informan yang dipilih meliputi pengguna jalan, pelaku usaha lokal, dan perwakilan komunitas masyarakat yang memiliki pengalaman langsung terkait kondisi infrastruktur jalan.

**Ketiga,** studi dokumentasi digunakan untuk melengkapi data primer dengan informasi tertulis dari berbagai sumber resmi. Dokumen yang dikaji mencakup laporan dan arsip dari instansi pemerintah, seperti Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PUPR) Kota Bandar Lampung, serta dokumen kebijakan publik, catatan rapat, laporan pembangunan, dan literatur akademik yang relevan. Selain itu, artikel berita, publikasi ilmiah, dan data statistik juga dianalisis untuk memperoleh gambaran kontekstual mengenai kondisi dan kebijakan infrastruktur jalan.

Kombinasi ketiga teknik ini bertujuan untuk menghasilkan data yang kaya, mendalam, dan multidimensional, sehingga penelitian mampu menangkap kompleksitas persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik dalam penanganan jalan rusak. Melalui triangulasi data dari observasi, wawancara, dan dokumentasi, peneliti berupaya membangun pemahaman yang komprehensif mengenai bagaimana masyarakat menilai kualitas, efektivitas, dan responsivitas pemerintah daerah dalam menghadapi permasalahan infrastruktur jalan (Ardiansyah et al., 2023).

**3.6 Teknik Analisis Data**

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan secara kualitatif dengan pendekatan deskriptif-interpretatif, menggunakan model analisis Miles dan Huberman yang terdiri dari tiga tahapan utama: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Pendekatan ini dipilih karena mampu memberikan pemahaman yang mendalam dan terstruktur terhadap makna di balik data yang diperoleh.

1. Reduksi data merupakan tahap awal yang melibatkan proses seleksi, pemfokusan, penyederhanaan, dan transformasi data mentah yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, serta dokumentasi. Pada tahap ini, peneliti mengelompokkan dan mengidentifikasi tema-tema kunci serta pola-pola penting yang relevan dengan fokus penelitian. Proses reduksi ini berfungsi untuk menyaring informasi yang tidak relevan dan menonjolkan data yang bermakna agar analisis menjadi lebih terarah dan efektif.
2. Penyajian data dilakukan dalam bentuk narasi deskriptif, tabel, matriks, maupun bagan, sehingga hubungan antar kategori, tema, dan pola yang muncul dari proses reduksi dapat terlihat dengan jelas. Tahap ini bertujuan untuk mempermudah peneliti dalam memahami keterkaitan antar variabel dan menampilkan gambaran menyeluruh mengenai fenomena yang diteliti, khususnya terkait persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik dalam penanganan infrastruktur jalan rusak.
3. Penarikan kesimpulan dan verifikasi merupakan tahap akhir dalam proses analisis data kualitatif. Pada tahap ini, peneliti melakukan sintesis terhadap temuan-temuan utama yang diperoleh dari tahap sebelumnya untuk merumuskan makna, implikasi, serta rekomendasi penelitian. Proses ini bersifat iteratif, artinya peneliti dapat kembali meninjau data mentah apabila diperlukan untuk memastikan keakuratan dan konsistensi temuan. Dengan demikian, kesimpulan yang dihasilkan benar-benar didasarkan pada bukti empiris yang valid, kuat, dan representatif terhadap realitas lapangan.

**3.7 Teknik Keabsahan Data**

Untuk menjamin keabsahan data, penelitian ini menerapkan beragam teknik verifikasi, dengan fokus utama pada triangulasi, *member checking*, dan *peer debriefing*, serta pengujian terhadap aspek kredibilitas, keteralihan, ketergantungan, dan kepastian (*confirmability*). Pendekatan ini bertujuan untuk memastikan bahwa hasil penelitian dapat dipercaya, konsisten, dan bebas dari bias subjektif peneliti (Mekarisce, 2020).

Pertama, triangulasi dilakukan melalui tiga bentuk utama, yaitu triangulasi sumber, triangulasi metode, dan triangulasi waktu.

* Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan serta memverifikasi informasi yang diperoleh dari berbagai informan atau sumber data berbeda, guna memastikan konsistensi dan validitas temuan.
* Triangulasi metode melibatkan perbandingan hasil dari berbagai teknik pengumpulan data, seperti wawancara, observasi, dan studi dokumentasi, untuk melihat kesesuaian pola dan makna yang muncul antar metode.
* Triangulasi waktu diterapkan dengan mengumpulkan data pada waktu yang berbeda, agar dapat mengamati apakah persepsi, kondisi, atau fenomena yang ditemukan tetap relevan dan konsisten dari waktu ke waktu.

Selain triangulasi, penelitian ini juga menggunakan member checking, yakni pengecekan kembali hasil interpretasi dan temuan kepada partisipan penelitian untuk memastikan bahwa pandangan mereka telah diwakili secara akurat. Di samping itu, dilakukan pula diskusi sejawat (*peer debriefing*) dengan rekan peneliti atau akademisi lain untuk memperoleh masukan kritis dan perspektif eksternal, sehingga meningkatkan objektivitas dan kedalaman analisis. Tahap selanjutnya adalah pengorganisasian data, yang melibatkan pengkategorian dan pengodean informasi berdasarkan tema, pola, atau konsep yang berulang, agar data mudah diakses dan dianalisis secara sistematis. Verifikasi data menjadi prioritas penting untuk memastikan keabsahan sumber serta menjaga objektivitas interpretasi.

Untuk memperkuat keandalan hasil, penelitian ini juga melakukan uji kredibilitas, keteralihan (*transferability*), ketergantungan (*dependability*), dan kepastian (*confirmability*). Uji ini memastikan bahwa temuan penelitian:

* Dapat dipercaya (*credible*) karena didukung oleh bukti lapangan yang kuat,
* Dapat diterapkan dalam konteks serupa (*transferable*),
* Konsisten dan dapat diulang (*dependable*), serta
* Netral dan bebas dari bias pribadi peneliti (*confirmable*).

Dengan demikian, setiap tahapan dalam proses pengumpulan dan analisis data diarahkan untuk mencapai tingkat kepercayaan dan integritas ilmiah yang tinggi, sesuai dengan prinsip-prinsip kredibilitas dan objektivitas dalam penelitian kualitatif.

**DAFTAR PUSTAKA**

Ardiansyah, A., RISNITA, R., & Jailani, M. (2023). Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian Ilmiah Pendidikan Pada Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif. Jurnal IHSAN Jurnal Pendidikan Islam, 1(2), 1. <https://doi.org/10.61104/ihsan.v1i2.57>

Handayani, D. W., Syafarudin, S., & Muflihah, L. (2021). Problem Realisasi Kebijakan Smart City di Indonesia: Kasus Kota Bandar Lampung. JISPO Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, 11(1), 35. <https://doi.org/10.15575/jispo.v11i1.10765>

Imadi, A. H. A. (2023). ANALISIS PENILAIAN KERUSAKAN JALAN DAN ALTERNATIF PERBAIKAN PERKERASAN DI JALAN BYPASS GEMPOL. INFOMANPRO, 12(1), 20. <https://doi.org/10.36040/infomanpro.v12i1.6599>

Mekarisce, A. A. (2020). Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data pada Penelitian Kualitatif di Bidang Kesehatan Masyarakat. JURNAL ILMIAH KESEHATAN MASYARAKAT Media Komunikasi Komunitas Kesehatan Masyarakat, 12(3), 145. <https://doi.org/10.52022/jikm.v12i3.102>

Susilawati, D., Putri, A. R., Alamsyah, S., Maryadi, R. R., Umayra, H., & Uryaigrum, A. (2023). Effectiveness Analysis and Personal Determinant Factors Influencing Rural and Urban Land and Building Tax Revenue in Klaten. E3S Web of Conferences, 440, 2001. <https://doi.org/10.1051/e3sconf/202344002001>