

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini berjenis penelitian normatif dan empiris, yaitu penelitian hukum yang berdasarkan pada norma hukum yang berlaku dan ditunjang dengan data yang bersifat deskriptif, yaitu data yang diperoleh berdasarkan kualitas yang relevan dengan masalah yang diteliti dan dianalisis dengan penelitian logis.¹⁷ Kasus yang akan diangkat dan dikaji lebih intensif dalam penelitian ini adalah mengenai pelayanan publik yang dilakukan oleh PT PLN Cabang Mangkubumi Kota Yogyakarta, ditinjau dari prinsip standar pelayanan publik pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat pelayanan publik di kantor PT PLN Cabang Mangkubumi Kota Yogyakarta.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini berada di wilayah Kota Yogyakarta. Pertimbangan peneliti memilih Kota Yogyakarta sebagai lokasi penelitian karena di lokasi tersebut pemenuhan kebutuhan akan energi listrik semakin mengalami peningkatan seiring dengan pertambahan jumlah dan aktivitas penduduknya. Peningkatan pemenuhan kebutuhan energi listrik bagi aktivitas kehidupan warga Kota Yogyakarta kemudian dapat diterima dengan baik oleh pemerintah daerah dalam hal ini PT PLN Kota Yogyakarta sebagai bentuk kebutuhan yang harus segera

dipenuhi. Sehingga PT PLN kemudian membangun beberapa titik cabang PLN di sejumlah daerah di Kota Yogyakarta untuk memberikan pelayanan kepada warga dalam hal kebutuhan energi listrik tersebut.

C. Metode Pengumpulan Data

Parameter pengukuran variabel penelitian didasarkan pada penerapan pelayanan publik yang dilakukan PT PLN Cabang Mangkubumi Kota Yogyakarta sesuai dengan prinsip standar pelayanan publik pada Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Indikator-indikator dalam penelitian ini sebagai berikut.

1. Dasar Hukum Pelayanan PT PLN Cabang Mangkubumi Kota Yogyakarta
2. Prosedur Penyelenggaraan Pelayanan PT PLN Cabang Mangkubumi Kota Yogyakarta
3. Biaya/Tarif Layanan yang diberikan PT PLN Cabang Mangkubumi Kota Yogyakarta.
4. Bentuk-Bentuk Layanan Publik PT PLN Cabang Mangkubumi Kota Yogyakarta
5. Layanan Tehnis PT PLN Cabang Mangkubumi Kota Yogyakarta
6. Penanganan, Pengaduan, Saran, dan Masukan yang dimiliki PT PLN Cabang Mangkubumi Kota Yogyakarta
7. Iaminan Pelayanan, Keamanan, dan Kenyamanan, dan Evaluasi Kinerja PT PLN

Untuk mendapatkan hasil yang objektif dan dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya, maka pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui dua cara sebagai berikut:

1. Studi kepustakaan (*libary research*); dilakukan untuk mendapatkan data-data sekunder berupa peraturan perundang-undangan, buku-buku, makalah, atau bahan-bahan hukum lainnya yang terkait dengan masalah penelitian ini.
2. Studi lapangan (*field research*); dilakukan untuk mendapatkan data-data primer dengan cara melakukan wawancara secara langsung dengan narasumber dan responden atau informan yang terkait dengan permasalahan penelitian. Teknik wawancara yang dilakukan adalah melalui wawancara terstruktur.

Bahan hukum dalam penelitian ini, meliputi bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder sebagai berikut.

1. Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer adalah bahan peraturan perundangan dan dokumen resmi yang berhubungan erat dengan permasalahan yang diteliti. Bahan hukum primer dalam penelitian ini sebagai berikut.

- a. Kitab Undang-undang Hukum Perdata
- b. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- c. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal

- d. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/Kep/MPAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- e. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26/Kep/MPAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknik Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- f. Undang-undang Nomor 15 Tahun 1985 tentang Ketenagalistrikan
- g. Undang-undang Nomor 08 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- h. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2002 tentang Ketenagalistrikan.

2. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder adalah bahan hukum yang memberikan penjelasan tentang bahan hukum primer, meliputi buku-buku literatur, majalah, dan surat kabar.

Analisa data dalam penelitian ini menggunakan metode analisis normatif kualitatif. Dikatakan normatif karena penelitian ini bertitik tolak dari peraturan-peraturan yang ada sebagai hukum positif. Penyajian fakta dalam penelitian ini dilakukan secara sistematis berdasarkan bukti-bukti yang terkumpul melalui empat alur kegiatan, sesuai dengan pendapat Milles (dalam Moleong Lexy) yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan verifikasi data dan menarik

Analisa data secara kualitatif dalam penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut :

a. Tahap Pengumpulan Data

Dalam tahap pengumpulan data, peneliti mencatat dan mengumpulkan data secara objektif dan apa adanya sesuai dengan hasil data yang diperoleh di lapangan baik dari hasil wawancara maupun studi pustaka.

b. Tahap Reduksi Data

Kegiatan yang dilakukan peneliti pada tahap ini adalah memilih dan mengelompokkan temuan data yang relevan dengan tujuan penelitian, yaitu mengklasifikasi data yang berhubungan indikator-indikator penelitian

c. Tahap Penyajian Data

Penyajian data berisi sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data dalam penelitian ini adalah berbentuk teks naratif dengan berpijak pada peraturan perundang-undangan yang relevan. Pemilihan bentuk penyajian data ini didasarkan pada pertimbangan bahwa dalam penelitian ini, antara data satu dengan yang lain saling berkaitan, tidak terlepas dari konteks latar belakangnya.

d. Tahap Verifikasi Data dan Penarikan Kesimpulan

Pada tahap ini peneliti membandingkan tujuan penelitian dan hasil dengan teori-teori relevan yang mendasari masalah untuk kemudian ditarik kesimpulan.

Penarikan kesimpulan peneliti dilakukan setelah mencocokkan tujuan dan hasil hasil penelitian sesuai dengan teori-teori pendukung permasalahan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

D. Responden/Narasumber

Narasumber dalam penelitian ini adalah Kepala Unit Bidang Humas PT PLN Cabang Mangkubumi Kota Yogyakarta atau pejabat yang bertanggung jawab atas pelayanan publik di PT PLN Kota Yogyakarta. Sedangkan responden dalam penelitian ini adalah masyarakat umum pengguna jasa PT PLN. Teknik pemilihan narasumber pada penelitian ini menggunakan teknik *non random sampling*, dimana tiap individu tidak memiliki peluang yang sama untuk dipilih sebagai narasumber. Pemilihan narasumber penelitian didasarkan pada kriteria yang dianggap memiliki hubungan erat dengan tujuan penelitian, dalam hal ini yang berhubungan dengan pelayanan publik yang diberikan oleh PT PLN Cabang Mangkubumi kota Yogyakarta. Sedangkan responden dalam penelitian ini adalah masyarakat umum pengguna jasa PT PLN Cabang Mangkubumi Kota Yogyakarta. Berdasarkan pertimbangan efisiensi waktu dan tenaga, maka responden dalam penelitian ini dibatasi pada jumlah tertentu yang dirasa cukup mewakili populasi.