

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik menjadi instrumen penting dalam menunjang suatu negara menuju arah yang lebih baik. Keberhasilan pemerintah dalam memberikan pelayanan publik yang efektif dan efisien menjadi faktor utama untuk meningkatkan kepuasan masyarakat, sehingga rasa kepercayaan masyarakat pada pemerintah dapat ikut meningkat. Dalam konteks negara berkembang, tingginya tingkat kepercayaan masyarakat untuk pemerintah dapat membantu mewujudkan pembangunan menjadi lebih baik karena pemerintah akan terus melakukan perubahan-perubahan yang akan menunjang efektivitas pekerjaan masyarakatnya. Bentuk-bentuk pelayanan publik terbagi menjadi beberapa bagian, salah satunya adalah pelayanan publik untuk menunjang mobilitas masyarakat, yaitu penyediaan transportasi umum. Terdapat tiga tujuan pembuatan transportasi untuk masyarakat, yaitu sebagai perwujudan dari adanya lalu lintas dan moda transportasi yang tertib dan teratur, cepat, lancar, aman, serta selamat, dan berintegrasi dengan moda transportasi lainnya sebagai satu kesatuan dalam system transportasi nasional yang dapat menjangkau seluruh wilayah daratan, serta sebagai alat untuk mendorong pertumbuhan dan pemerataan ekonomi dengan mendukung adanya transportasi sebagai motor penggerak pembangunan nasional (Tamin, 1997).

Kota Jakarta sebagai pusat perekonomian Indonesia dengan populasi penduduk sekitar 10 juta jiwa tentunya harus memiliki sarana transportasi untuk menunjang mobilitas warganya. Salah satu transportasi umum yang disediakan oleh pemerintah

adalah KRL *Commuter Line*, transportasi ini merupakan anak perusahaan dari PT Kereta Api Indonesia dengan lingkup pengoperasiannya meliputi wilayah Jabodetabek (Hanifah, 2021). KRL *Commuter Line* menjadi salah satu moda transportasi umum yang paling banyak diminati masyarakat karena cepat, aman, murah, dan nyaman. Penyediaan transportasi umum ini, digunakan sebagai upaya untuk mengurangi kemacetan akibat dari banyaknya jumlah penduduk kota Jakarta dan sekitarnya. Dapat dilihat dalam tabel dibawah ini yang memperlihatkan jumlah penumpang KRL *Commuter Line* dalam lima tahun terakhir, berikut ini:

Tabel 1. 1 Jumlah Penumpang KRL *Commuter Line* Tahun 2017-2021

No	Tahun	Nilai/Juta Orang
1.	2017	315,9
2.	2018	336,8
3.	2019	336,3
4.	2020	153,15
5.	2021	123,1

Sumber: <https://databoks.katadata.co.id/>

Menurut survei yang dilakukan oleh tempo.co, di tahun 2020 jumlah perbandingan penumpang laki-laki dan Perempuan pengguna KRL *Commuter Line* Jabodetabek berimbang 50 persen. Selain itu, terjadi lonjakan penumpang di tahun 2022 sebesar 848.195 ribu orang per hari.

Gambar 1. 1 Grafik Volume Pengguna KRL *Commuter Line* Tahun 2022



Sumber: <https://goodstats.id/>

Tingginya jumlah penumpang yang menaiki KRL *Commuter Line* menyebabkan kepadatan di dalam rangkaian kereta tersebut, atau biasa yang disebut dengan *overcrowding*. Hal ini akan berpengaruh negatif terhadap pengalaman penumpang yang berkaitan dengan kenyamanan dan keamanan saat melakukan perjalanan dengan menaiki KRL *Commuter Line* (Rahmat, Joewono, & Rizki, 2020). Kenyamanan dalam menggunakan moda transportasi umum dapat diukur dengan terpenuhinya kebutuhan dasar seperti fasilitas yang memadai untuk digunakan oleh para pengguna transportasi umum. Menurut Dagun et al, menjelaskan bahwa ada tiga kriteria dasar dalam memenuhi transportasi yang baik untuk melayani publik,

yaitu kecepatan, kenyamanan, dan keamanan (Santika, Joewono, & Rizki, 2020).

Terdapat pola perjalanan yang berbeda antara laki-laki dan Perempuan, penumpang laki-laki cenderung melakukan perjalanan dengan jarak yang lebih jauh, sedangkan perempuan melakukan perjalanan dengan jarak yang lebih pendek. Dengan adanya angka mobilitas dan kompleksitas aktivitas yang tinggi bagi penumpang perempuan, maka diperlukan kenyamanan dalam bertransportasi. Karena, pemahaman mengenai kenyamanan penumpang perempuan dalam menggunakan transportasi umum akan bermanfaat bagi perencanaan kebijakan infrastruktur secara inklusif (Rahmat, Joewono, & Rizki, 2020).

Namun, terjadinya *overcrowding* di dalam KRL *Commuter Line* memungkinkan seseorang untuk melakukan tindak kejahatan seperti pencopetan dan pelecehan seksual. Sudah banyak laporan yang berkaitan dengan pelecehan seksual di kereta dan jumlahnya kian hari makin meningkat, bahkan Narasi TV pernah memberitakan terkait dengan kasus pemerkosaan yang dialami penumpang Perempuan saat dalam kondisi tidak sadar di dalam kereta dan pelaku yang merupakan seorang pegawai atau staf KRL *Commuter Line* memindahkan korban ke ruangan yang sedang kosong dan langsung memperkosa korban. Pada sepanjang tahun 2017 tercatat belasan kasus mengenai pelecehan seksual yang terjadi di dalam KRL *Commuter Line*, namun tidak satupun pelakunya mendapatkan hukuman yang sesuai dengan hukum yang berlaku (Hanifah, 2021).

Hal ini disebabkan karena pelaku lebih mudah melakukan aksinya dalam kendaraan yang penuh sesak, sehingga membuat orang lain tidak sadar akan perbuatan yang dilakukan oleh pelaku (Santika, Joewono, & Rizki, 2020). Terdapat

beberapa kategori yang dapat dikatakan sebagai pelecehan seksual yaitu: (1) Menyampaikan candaan tidak pantas yang bernada vulgar secara ofensif, (2) Membuat malu dan menyakiti seseorang dengan perkataan tidak pantas, (3) Melakukan interogasi kepada seseorang dengan menanyakan tentang kegiatan seksual dan kehidupan pribadinya, (4) Mendapat kenaikan gaji, promosi, janji kerja, dan lain sebagainya namun dengan imbalan yang mengarah pada perbuatan seksual, dan yang terakhir (5) Menyenggol atau menyentuh bagian tubuh seseorang tanpa meminta izin serta ketertarikan atau minat dari orang yang mendapat perlakuan tersebut. Kekerasan terselubung (*molestation*) yang dilakukan dengan cara memegang atau menyentuh bagian tubuh perempuan dengan berbagai cara dan dalam berbagai kesempatan, tanpa seizin pemilik tubuh, menjadi jenis kekerasan seksual yang paling sering terjadi didalam transportasi umum (Mansour, 1996).

Untuk menjamin keamanan dan kenyamanan warganya dalam menggunakan layanan transportasi publik, kebijakan afirmasi dihadirkan dalam upaya mengatasi permasalahan yang ada. Untuk meminimalisir pelecehan seksual di kereta api, Komnas perempuan bersama dengan PT KAI *Commuter Line* Jabodetabek membuat Program Kereta Khusus Wanita, program ini bertujuan agar kualitas pelayanan jasa pada kereta api sebagai moda transportasi publik dapat terus meningkat. Penyediaan Kereta Khusus Wanita ini dapat dijumpai pada rangkaian kereta pertama dan terakhir di KRL *Commuter Line*. Program Kereta Khusus Wanita ini dicetuskan pada tahun 2010, dan baru beroperasi secara sempurna di tahun 2012. Hal ini dilatar belakangi oleh banyaknya keluhan dari penumpang perempuan pengguna KRL *Commuter Line* yang terkait dengan pelecehan seksual

saat jam *rush hour* yang karena *overcrowding* di dalam kereta (Istiqomah, 2012). Fasilitas yang diberikan dalam Kereta Khusus Wanita ini adalah penempatan beberapa petugas keamanan di setiap rangkaian kereta, pemberian gelang dan bangku khusus bagi kaum prioritas, serta ruangan khusus bagi ibu menyusui di beberapa stasiun (Leonardi, 2021).

Namun, pengimplementasian Kereta Khusus Wanita ini belum maksimal, karena kedua rangkaian Kereta Khusus Wanita yang seringkali penuh sesak pada saat memasuki jam-jam sibuk. Sehingga, sering terjadi keributan akibat rebutan kursi untuk diduki oleh sesama penumpang perempuan lainnya di dalam Kereta Khusus Wanita (Leonardi, 2021). Adapun beberapa pengalaman kurang menyenangkan yang terjadi di dalam Kereta Khusus Wanita seperti: *Pertama*, berebut kursi hingga saling menghina antara sesama penumpang perempuan lainnya, hal ini diakibatkan karena adanya rasa kemarahan dan kelelahan yang luar biasa dirasakan oleh penumpang. Sehingga, mereka menganggap Kereta Khusus Wanita sebagai zona pertempuran. *Kedua*, semakin banyaknya penumpang perempuan yang memakai moda transportasi KRL *Commuter Line* tidak diimbangi dengan jumlah rangkaian Kereta Khusus Wanita yang masih sedikit, karena hanya disediakan dua rangkaian kereta saja. Sehingga, penumpang perempuan harus siap berdesakan dengan penumpang perempuan lainnya. *Ketiga*, beberapa ibu hamil dengan terpaksa melakukan beberapa strategi khusus untuk menjamin haknya agar mendapatkan tempat duduk (Putranto & Tajudin, 2020). Hal tersebut terjadi karena timbulnya perasaan setara diantara penumpang perempuan, sehingga mereka merasa memiliki hak yang sama untuk bisa duduk dengan nyaman di dalam kereta

tersebut tanpa memperdulikan kaum prioritas seperti ibu hamil, difabel, dan lansia (Christin, 2018).

Padahal, rangkaian Kereta Khusus Wanita disediakan untuk meningkatkan pelayanan pada moda transportasi umum, khususnya bagi penumpang perempuan. Kereta Khusus Wanita disediakan guna memberikan rasa aman dan nyaman bagi kaum perempuan dalam menggunakan KRL *Commuter Line*. Selain itu, Kereta Khusus Wanita ini sebagai upaya untuk meminimalisir terjadinya pelecehan seksual yang dialami oleh beberapa penumpang perempuan. Sehingga, keefektivitasan kehadiran Kereta Khusus Wanita ini perlu diteliti lebih lanjut, karena dalam pengimplementasiannya masih ditemui beberapa kekurangan. Oleh karena itu, penelitian ini akan membahas tentang efektivitas Kereta Khusus Wanita KRL *Commuter Line* guna menunjang pelayanan transportasi umum yang ramah bagi kaum perempuan.

1.2 Rumusan Masalah

Pada latar belakang di atas, terdapat rumusan masalah yang hendak dibahas yaitu bagaimana efektivitas pelayanan pada Kereta Khusus Wanita di KRL *Commuter Line* Jakarta?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas pelayanan pada Kereta Khusus Wanita di KRL *Commuter Line* Jakarta.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat mampu menambah kajian mengenai analisis

efektivitas pada pelayanan publik, khususnya efektivitas Kereta Khusus Wanita di KRL *Commuter Line* Jakarta. Peneliti juga berharap, bahwa penelitian ini dapat digunakan untuk dijadikan landasan penelitian lainnya di kemudian hari. Sehingga, penelitian ini dapat berkontribusi dalam pengembangan ilmu sosial, khususnya dalam bidang ilmu pemerintahan.

1.4.2 Manfaat Praktis

Selain dari adanya manfaat teoritis seperti yang telah disebutkan diatas, adapun manfaat praktis yang dapat diperoleh dari penelitian ini, yaitu:

1. Dapat dijadikan referensi bagi pemerintah sebagai upaya melakukan evaluasi pada kebijakan pelayanan publik.
2. Dapat dijadikan referensi untuk masyarakat dalam rangka memperluas wawasan pengetahuan dalam kajian ilmu pemerintahan.
3. Bagi peneliti, penelitian ini akan menambah wawasan dan pengalaman berharga yang dapat dijadikan sebagai peningkatan pengetahuan serta pengalaman yang belum pernah peneliti dapatkan sebelumnya.

1.5 Penelitian Terdahulu

Penelitian mengenai efektivitas dewasa ini menjadi menarik untuk diteliti, sebab dapat digunakan untuk mengukur suatu kebijakan publik dapat berjalan dengan baik atau tidak. Selain itu, dapat digunakan juga untuk melihat pengaruh kebijakan publik dalam kehidupan sehari-hari di masyarakat, sehingga banyak peneliti yang berminat untuk mempelajari lebih jauh mengenai kebijakan publik dan kaitannya dengan implementasi, hambatan, peran, serta cara untuk memecahkan masalah dalam kehidupan di masyarakat.

Dalam setiap penelitian, tentunya tidak terlepas dari penelitian terdahulu yang digunakan untuk bahan pembandingan dan kajian. Pada penelitian ini menggunakan topik tentang efektivitas kebijakan publik, khususnya membahas mengenai efektivitas Kereta Khusus Wanita di KRL *Commuter Line*.

Pertama, penelitian milik Jonathan Saliman dan Leksmono Suryo Putranto dengan judul “Kajian Manfaat Gerbong Khusus Wanita di KRL *Commuter Line* Jabodetabek”. Penelitian ini membahas tentang pengukuran kualitas dan kepuasan penumpang pengguna KRL *Commuter Line* khususnya penumpang Wanita. Selain itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kondisi keberadaan sarana prasarana dan upayanya untuk meningkatkan fasilitas Kereta Khusus Wanita di KRL *Commuter Line* dengan menggunakan metode *one sample T Test* dan *Analytical Hierarchy Process*.

Kedua, penelitian milik Hani Hanifah dengan judul “Pengalaman Korban Pelecehan Seksual di KRL *Commuter Line*”. Penelitian ini berupaya untuk menganalisis tentang pengalaman korban pelecehan seksual di KRL *Commuter Line* dengan menggunakan perspektif feminisme radikal. Selain itu, penelitian ini juga membahas mengenai kebermanfaatan Kereta Khusus Wanita, sebab jumlah kereta yang disediakan tidak sebanding dengan penumpang pengguna jasa transportasi umum tersebut. Sehingga, walaupun sudah disediakan ruang khusus bagi penumpang perempuan ancaman pelecehan seksual masih tetap bisa terjadi.

Ketiga, penelitian milik Siti Istiqomah dengan judul “Pelayanan Jasa dalam Program Kereta Khusus Wanita Rute Jakarta Kota-Bekasi”. Penelitian ini membahas tentang pelayanan jasa yang disediakan oleh PT KAI *Commuter*

Jabodetabek kepada penumpang perempuan melalui program Kereta Khusus Wanita, yang belum sepenuhnya terlaksana dengan baik karena berbagai faktor. Selain itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengetahui tentang apa saja faktor yang dapat memengaruhi proses dari kehadiran Kereta Khusus Wanita ini, melalui pelayanan jasa yang telah disediakan oleh PT KAI *Commuter Line*.

Keempat, penelitian milik Aska Leonardi dengan judul “Analisis Sistem Jaringan Komunikasi pada Penerapan *Affirmative Action* KRL *Commuter Line* Jabodetabek”. Penelitian ini membahas mengenai KRL *Commuter Line* yang telah memberikan perhatian khusus bagi penumpang perempuan dengan kehadiran Kereta Khusus Wanita. Namun, perhatian khusus tersebut masih dianggap kurang maksimal karena pelecehan seksual masih marak terjadi. Oleh sebab itu, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji upaya PT KAI *Commuter Line* dalam menerapkan kebijakan afirmasi untuk perempuan pengguna KRL. Karena masih banyaknya permasalahan yang terjadi, walaupun telah diberi perhatian khusus pada penumpang perempuan pengguna KRL *Commuter Line*.

Dari beberapa penelitian terdahulu yang telah disebutkan di atas, terdapat persamaan dan perbedaan pada penelitian ini. Persamaannya adalah sama-sama membahas tentang KRL *Commuter Line*, khususnya mengenai Kereta Khusus Wanita dan membahas tentang kebijakan afirmasi dalam kaitannya dengan Kereta Khusus Wanita, serta pengukuran pelayanan dan sarana prasana. Perbedaannya dengan penelitian ini adalah metode penelitian yang dipakai ada yang menggunakan metode kuantitatif, sedangkan penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Selain itu, penelitian terdahulu tersebut menggunakan berbagai

perspektif dalam meneliti Kereta Khusus Wanita, seperti dari kebermanfaatannya, pelayanan jasa, kebijakan afirmasi, dan pengalaman korban pelecehan seksual.

1.6 Kajian Teori

1.6.1 Layanan Sensitive Gender

Secara tradisional, *non-governmental organizations* (NGOS) selalu ada di garis depan untuk mempromosikan berbagai ide dan mendorong pemerintah untuk menerapkannya, dari tingkat lokal, nasional, maupun internasional, sebab NGOs menjadi suatu wadah untuk mewakili ‘suara masyarakat’. Peran mereka adalah menjadi advokat, pendidikan dan pelatihan, serta memantau secara aktif apa yang telah atau belum tercapai. Selama dua dekade terakhir, NGOs telah berperan secara aktif untuk mengadvokasi yang menyatakan bahwa pengakuan diberikan secara penuh terhadap kaum perempuan yang telah berkontribusi secara besar pada keluarga, masyarakat, dan pembangunan. NGOs menjadi salah satu pendukung terkuat atas implementasi dari berbagai hasil rangkaian konferensi dunia yang diselenggarakan oleh PBB mengenai perempuan, dimana hal ini diawali sejak adanya Konferensi Tahun Perempuan Internasional di Mexico City pada tahun 1975.

Peran serta hubungan antara laki-laki dan Perempuan yang di bentuk bukan berdasarkan pada faktor biologis, melainkan berdasarkan pada faktor sosial, ekonomi, budaya, dan politik yang di setuju sebagai konsep dari gender. Gender memiliki arti lain yang mengacu pada konsep dinamis mengenai kajian dari hakikat peran dan hubungan antara kaum laki-laki dan perempuan dalam konteks keyakinan serta perspektif dari masyarakat. Adanya hubungan serta peran yang dibangun

melalui faktor sosial ini, memiliki pengaruh langsung terhadap kesejahteraan serta kesehatan dari kedua jenis kelamin. Oleh karena itu, adanya perspektif gender akan membentuk untuk mengidentifikasi dari faktor kesenjangan antara kaum laki-laki dan perempuan dalam bidang kesehatan. Hal ini dilakukan untuk mencegah terjadinya peningkatan penyakit atau kematian akibat dari adanya kesenjangan tersebut. Dalam segi kesehatan, pendekatan gender akan mengkaji mengenai bagaimana perbedaan gender dapat menentukan akses terhadap manfaat dan cara untuk mendistribusikan layanan kesehatan berupa informasi, sumber daya, dan teknologi.

Tentunya hal ini akan memberikan suatu landasan secara maksimal bagi sumber daya manusia dalam melakukan suatu pembangunan karena akses yang akan di dapat oleh sumber daya sudah merata, sehingga semua orang dapat merasakan manfaat dan kesempatan yang sama dengan terwujudnya masyarakat yang mandiri, terdidik, serta sehat secara rohani dan jasmani. Oleh sebab itu, masyarakat akan ditempatkan serta diperlengkapi dengan baik agar dapat berkontribusi terhadap pembangunan. Namun sebaliknya, jika peluang dan akses bagi sumber daya kaum perempuan yang menjadi separuh dari populasi dunia tidak terpenuhi dengan baik, maka pemanfaatan sumber daya manusia yang berharga ini akan terus berkurang. - *Simposium NGOs Kesehatan untuk Semua Perempuan dan Laki-Laki: Perspektif Gender*, Jenewa, Oktober 1997.

Gender sering dipermasalahkan karena dalam aspek sosial telah melahirkan suatu perbedaan dalam segi peran, hak, fungsi, tanggung jawab, serta ruang aktivitas bagi kaum laki-laki dan perempuan. Adanya perbedaan jenis kelamin di

masyarakat sering kali digunakan untuk membentuk dan membedakan pembagian peran kerja antara kaum laki-laki dan perempuan, atas dasar tersebut maka terjadilah pembagian peran gender berdasarkan peran publik dan peran domestik. Peran domestik merupakan suatu peran yang cenderung tidak memiliki atau menghasilkan kekuasaan, pengaruh, maupun uang, sehingga kaum perempuan lebih dibebankan untuk mendapatkan peran ini. Namun, berbeda dengan kaum laki-laki yang cenderung lebih sering mendapat peran publik, sebab peran ini menghasilkan kekuasaan, uang, dan pengaruh di masyarakat. Adanya pembagian kerja yang di nilai tidak seimbang ini, akan melahirkan suatu ketimpangan yang terjadi antara kaum laki-laki dan kaum perempuan.

Hal ini juga terjadi karena adanya konsep gender yang lebih merujuk pada karakteristik atau ciri-ciri kaum laki-laki dan perempuan yang dihasilkan dari bentukan budaya dan sosial masyarakat maupun keluarga. Adanya pembagian peran antara laki-laki dan perempuan dalam kehidupan bersosial dan budaya akan menciptakan ketidakadilan gender di masyarakat. Ketidakadilan gender merupakan suatu kondisi yang disebabkan oleh adanya kesenjangan dan ketimpangan dari sistem struktur sosial dan budaya. Hal ini terjadi karena adanya keyakinan dan pembenaran yang telah ditanamkan sejak lama pada kehidupan sosial dan budaya masyarakat dalam bentuk marginalisasi, subordinasi, stereotip, beban ganda, dan kekerasan. Oleh sebab itu, ketidakadilan gender perlu untuk dihapuskan karena telah merugikan kaum perempuan maupun laki-laki. (Boro & Assan, 2021).

Gender adalah perbedaan jenis kelamin yang tidak disebabkan oleh adanya perbedaan biologis maupun kodrat dari Tuhan, gender merupakan suatu proses

sosial budaya yang panjang. Adanya perbedaan perilaku antara laki-laki dan perempuan, tidak hanya disebabkan oleh faktor biologis saja, melainkan sebagian besarnya terbentuk melalui proses kultural dan sosial yang cukup panjang (Hatami, 2023). Gender dapat diartikan sebagai bentuk dari konsep kultural pada masyarakat yang berupaya untuk membuat perbedaan dalam segi peran, perilaku, karakteristik, mental, dan emosional antara kaum laki-laki dan perempuan. Contohnya, kaum laki-laki cenderung digambarkan dengan sifat yang kuat, perkasa, dan memiliki pemikiran yang rasional, sedangkan kaum perempuan lebih sering digambarkan sebagai makhluk yang memiliki paras cantik, berkelakuan lemah lembut, penyayang, emosional, dan lain-lain (Syafe'i, et al., 2020).

Kaum perempuan di Indonesia telah diperlakukan secara berbeda atau diskriminasi sejak zaman masa kolonial hingga saat ini. Pada masa penjajahan Belanda, kaum perempuan di Indonesia dianggap sebagai warga kelas dua, sehingga mereka tidak merasakan keadilan dan kesetaraan gender. Hal ini disebabkan karena kaum perempuan di pandang sebagai kaum lemah yang harus selalu di lindungi oleh kaum laki-laki. Oleh karena itu, muncul stigma bahwa kaum laki-laki memiliki peran utama untuk mengontrol masyarakat. Adanya budaya ini telah membatasi ruang partisipasi perempuan dalam berbagai bidang seperti, bidang sosial, politik, dan ekonomi. Adanya ketidaksetaraan antara kaum laki-laki dan perempuan yang berkembang di masyarakat melatarbelakangi munculnya system atau budaya patriarki yang berkembang di Indonesia hingga saat ini. (Salfa, 2022).

Isu mengenai kesetaraan dan keadilan gender tidak dapat dilepaskan oleh adanya peran dari diskriminasi dan marginalisasi yang sering dialami oleh kaum

Perempuan. Hal ini menyebabkan kaum perempuan terdistorsi dari kehidupan politik yang menjadi awal mula terjadinya ketidakadilan. Adanya kondisi tersebut membuat kaum perempuan melakukan suatu gerakan untuk memperjuangkan hak mereka. Hal ini didasari oleh kaum Perempuan yang mulai sadar bahwa kehidupan politik tidak hanya berlaku untuk kaum laki-laki saja, melainkan kaum perempuan juga memiliki hak dan kesempatan yang sama untuk berpartisipasi secara aktif dalam bidang politik. Perjuangan politik yang dilakukan oleh kaum perempuan kemudian mendapat kesan positif setelah ditetapkan kebijakan afirmasi. Kebijakan ini merupakan suatu bentuk koreksi dari pemerintah atas terjadinya sejarah masa lalu yang dialami oleh kaum perempuan, dan bertujuan untuk mempercepat tercapainya kesetaraan serta keadilan bagi kaum perempuan yang selama ini telah mengalami banyak ketertinggalan dalam berbagai aspek kehidupan (Otaviani & Megawati, 2021).

Kebijakan afirmasi dimaksudkan untuk institusi-institusi publik agar lebih mewakili penduduk atau masyarakatnya, sehingga dapat mengurangi efek dari adanya diskriminasi atau ketidakseimbangan yang dirasakan oleh golongan tertentu maupun kaum minoritas atas suatu kondisi. Kebijakan afirmasi di Indonesia telah diatur dalam Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 25H Ayat (2) yang mengatakan bahwa setiap orang berhak untuk mendapatkan perlakuan serta kemudahan secara khusus untuk memperoleh kesempatan atau manfaat yang sama guna mencapai persamaan dan keadilan (Latuconsina, 2014).

Marquita Sykes mendefinisikan kebijakan afirmasi sebagai seperangkat inisiatif dari kebijakan publik yang dirancang untuk membantu menghilangkan

diskriminasi dari masa lalu dan masa kini yang menyerang ras, agama, warna kulit, jenis kelamin, dan asal negara. Term kebijakan afirmasi didefinisikan secara luas menurut Elizabeth S. Anderson merupakan kebijakan yang bertujuan untuk menghilangkan segala hambatan pada sistem dan norma terhadap suatu kelompok akibat dari adanya sejarah ketidakadilan dan ketidaksetaraan, serta sebagai upaya untuk promosi masyarakat yang inklusif sebagai syarat demokrasi, integrasi, dan pluralism, dan sebagai upaya untuk menyetarakan atas dasar klasifikasi identitas seperti ras jenis kelamin, suku, dan lain-lain. Oleh karena itu, kebijakan afirmasi harus tertuang dalam konstitusi dan undang-undang sebagai sarana untuk menerapkan keterjaminan hokum dan pelaksanaannya (Sayuti, 2013). Sebagai contoh adalah Undang-Undang Nomor 7 Pasal 245-246 Tahun 2017 tentang Pemilihan Umum yang menjelaskan mengenai kuota minimal 30% untuk bakal calon perempuan dalam setiap pemilihan umum. Kebijakan afirmasi ini menjadi suatu cara untuk memenuhi hak perempuan dalam keterlibatan pada dunia politik (Rigita, 2020).

Perbedaan anantara kebutuhan laki-laki dan perempuan tidak hanya ada dalam ranah politik saja, namun juga pada pelayanan publik seperti pengadaan transportasi umum. Dalam menggunakan transportasi publik, faktor kenyamanan dan keamanan menjadi suatu hal penting bagi penumpang. Seperti yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan yang didalamnya tertuang bahwa angkutan jalan serta lalu lintas yang menjadi bagian dari sistem transportasi nasional harus memiliki perkembangan potensi serta peran yang akan mewujudkan ketertiban, keamanan, keselamatan,

serta kelancaran dalam berlalu lintas dan angkutan jalan untuk mendukung pembangunan wilayah serta pembangunan ekonomi. Namun, adanya perbedaan kebutuhan antara faktor kenyamanan laki-laki dan perempuan dalam menggunakan transportasi umum menimbulkan problematika tersendiri. Sebab, aspek gender tidak diakomodasikan kedalam kebijakan dan perencanaan transportasi, terutama dalam mengakomodasi kebutuhan bagi penumpang perempuan (Santika, Joewono, & Rizki, 2020).

Terjadinya kasus pelecehan seksual yang seringkali dialami penumpang perempuan membuat kaum perempuan merasa tidak nyaman dan aman dalam menggunakan transportasi umum. Padahal dalam Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia menyatakan bahwa setiap individu berhak atas pelayanan dan perlindungan yang sama tanpa adanya diskriminasi, termasuk dalam konteks menggunakan transportasi umum. Oleh karena itu, pemerintah menginstruksikan semua instansi untuk mengintegrasikan perspektif gender dalam Menyusun suatu program atau layanan untuk masyarakat seperti yang tertuang dalam Instruksi Presiden Nomor 9 Tahun 2000 tentang Pengarusutamaan Gender. Adanya regulasi pemerintah ini lebih dikhususkan untuk meningkatkan aspek keamanan, kenyamanan, serta keselamatan bagi kaum Perempuan dalam menggunakan moda transportasi umum.

Adanya perbedaan mobilisasi antara penumpang perempuan dan laki-laki, serta ongkos yang murah dan cepat menjadi pilihan bagi para warga Jakarta untuk menggunakan moda transportasi umum sebagai kendaraan sehari-hari. Namun, adanya perbedaan sudut pandang antara laki-laki dan perempuan dalam melihat

hal keamanan dan kenyamanan pada transportasi umum, membuat meningkatnya situasi kekerasan serta ancaman seksual di ruang publik bagi kaum perempuan. Oleh karena itu, untuk mewujudkan tercapainya transportasi publik yang berkelanjutan maka adanya kesetaraan gender menjadi jawaban dalam mengatasi isu sosial yang dialami oleh kelompok marginal.

Dalam hal ini, PT KAI *Commuter Line* menjawab keresahan masyarakat tersebut dengan menyediakan Kereta Khusus Wanita pada KRL *Commuter Line* yang bertujuan untuk meminimalisir terjadinya pelecehan seksual yang sering dialami oleh sebagian besar penumpang perempuan (Laia & Nurlaela, 2021). Adanya regulasi hukum yang diatur oleh pemerintah dengan mengedepankan aspek kenyamanan, keamanan, dan keselamatan untuk semua orang secara setara dalam membuat suatu pelayanan publik, menjadi dasar terlaksanakannya Kereta Khusus Wanita pada KRL *Commuter Line*. Selain itu, hal ini juga didasari oleh adanya Undang-Undang Nomor 23 pasal 129 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian yang menyatakan bahwa setiap penyelenggara sarana perkertaapian wajib untuk memberikan pelayanan yang memenuhi Standar Pelayanan Minimum seperti keamanan, keselamatan, dan kenyamanan penumpang kereta. undang-undang tersebut juga berhubungan dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api, yang mengatur tentang Standar Pelayanan Minimal harus dipenuhi oleh para penyelenggara angkutan kereta api, yang didalamnya terdapat aspek keamanan, kenyamanan, keselamatan, serta kemudahan bagi para penumpang. Adanya Peraturan

Menteri dan Undang-undang tersebut menjadi dasar dan standar dalam mengimplementasikan Kereta Khusus Wanita pada KRL *Commuter Line* yang bertujuan untuk meningkatkan rasa aman dan nyaman bagi penumpang kereta.

Kereta Khusus Wanita pada KRL *Commuter Line* saat ini terdiri atas dua rangkaian kereta yang terdapat pada rangkaian pertama serta terakhir KRL *Commuter Line*. Selain itu, penampilan luar Kereta Khusus Wanita dirancang khusus dengan memberikan aksen warna merah muda untuk memudahkan para penumpang membedakan antara rangkaian kereta campur dengan Kereta Khusus Wanita. Sehingga, dapat meminimalisir dan mencegah penumpang laki-laki untuk tidak memasuki area Kereta Khusus Wanita. Selain itu, PT KAI *Commuter Line* memberikan berbagai sosialisasi melalui media sosial, situs *website* resmi, maupun pengumuman di stasiun terkait dengan Kereta Khusus Wanita. Hal ini dilakukan agar Kereta Khusus Wanita dapat digunakan sesuai dengan peruntukannya, dengan cara selalu mengerahkan petugas keamanan di dalam KRL *Commuter Line* untuk memastikan rangkaian Kereta Khusus Wanita sudah sesuai dengan fungsinya. Dengan adanya Kereta Khusus Wanita yang disediakan oleh PT KAI *Commuter Line* berupaya untuk memberikan layanan yang aman serta nyaman bagi para penumpang khususnya penumpang perempuan, dan memastikan kepatuhan pada prinsip-prinsip dari keamanan, kenyamanan, keselamatan, dan kesetaraan dalam layanan berbasis transportasi publik.

1.6.2 Efektivitas Pelayanan

Mahmudi menjelaskan bahwa efektivitas merupakan suatu hubungan *output* dengan tujuan, dengan kata lain jika kontribusi dari suatu *output* untuk mencapai tujuan semakin besar maka suatu organisasi, program, ataupun kegiatan akan menjadi semakin efektif. Jadi, suatu program ataupun kegiatan dapat dikatakan efektif jika memiliki hubungan antara tujuan dengan hasil *output* yang ingin dicapai. Jika kontribusi terhadap suatu tujuan yang ingin dicapai memiliki nilai yang cukup besar, maka akan semakin efektif suatu program tersebut berjalan (Pratama, 2018).

Ada beberapa cara yang dapat dilakukan untuk mengukur efektivitas menurut Gibson, yaitu adanya kejelasan tujuan yang hendak dicapai, adanya kejelasan strategi untuk mencapai tujuan, adanya proses pada analisis dan perumusan kebijaksanaan, adanya perencanaan yang secara matang, program yang disusun secara tepat, ketersediaan sarana dan prasarana, serta adanya sistem untuk mengawasi dan mengendalikan yang memiliki sifat untuk mendidik (Arinda, Suryadi, & Adiono, 2014).

Kualitas pelayanan di pandang sebagai upaya untuk memenuhi keinginan serta kebutuhan pelanggan, disertai dengan adanya tekad untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pelanggan. Selain itu, kualitas pelayanan menjadi tolak ukur untuk melihat tingkat pelayanan yang sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Oleh sebab itu, dengan adanya kualitas pelayanan dapat menjadi tolak ukur efektivitas pada Kereta Khusus Wanita KRL *Commuter Line* (Zulkifli & Syahputra, 2016).

Dalam penelitian ini, terdapat delapan faktor yang menentukan kualitas pelayanan pada gerbong khusus perempuan di KRL *Commuter Line*, yaitu Menurut Pagano dan McKnight menyatakan bahwa terdapat delapan aspek pelayanan untuk mewakili kebutuhan dasar pada keseluruhan dimensi kualitas pelayanan, seperti:

1. Kenyamanan (*Comfort*)

Dalam hal ini yang menjadi tolak ukur adalah penyediaan sarana yang akan membuat pelanggan menjadi nyaman saat menggunakan fasilitas pelayanan, terutama pada transportasi umum

2. Keamanan (*Safety*)

Pada aspek ini, sarana dan prasarana serta pelayanan jasa akan dilihat sebagai tolak ukur untuk mengukur tingkat keamanan dalam menunjang keselamatan penumpang atau pelanggan saat menggunakan transportasi umum

3. Tanggung Jawab pada Individual (*Responsiveness to Individual*)

Aspek ini akan melihat sikap pelayan jasa dalam memberikan informasi yang berguna bagi pengguna transportasi umum.

4. Karakteristik Masinis dan Kru (*Driver and Crew Characteristic*)

Dalam aspek ini, cara masinis dan kru saat menghadapi keadaan darurat akan menjadi tolak ukur penilaian dan sikap profesionalisme serta pengalaman kerja yang akan membantu menghadapi keadaan di luar perkiraan yang terjadi pada penumpang di dalam transportasi umum

5. Keandalan dan Kinerja Tepat Waktu (*Reliability an On Time Performance*)

Pada aspek ini, jadwal ketepatan waktu keberangkatan dan jika terjadi keterlambatan atau penundaan keberangkatan pada armada transportasi umum akan menjadi tolak ukur untuk melihat kualitas pelayanan pada transportasi umum

6. Kemudahan (*Convinience*)

Dalam hal ini kemudahan dalam mengatur dan memesan tiket pada layanan transportasi umum menjadi ukuran untuk melihat tingkat keberhasilan pada kualitas layanan transportasi umum

7. Perluasan Layanan (*Extend of Service*)

Pada aspek ini akan dilihat layanan apa saja yang tersedia pada transportasi umum untuk mengukur kualitasnya

8. Akses Kendaraan (*Vehicles Acces*)

Aspek ini akan melihat akses seperti apa yang tersedia pada layanan di dalam transportasi umum agar sesuai dengan standar yang berlaku, dan menjadi tolak ukur untuk melihat tingkat kualitasnya.

(Saliman & Putranto, 2020).

1.7 Operasionalisasi Konsep

Operasionalisasi konsep merupakan model konseptual yang berbentuk kerangka, bagan, ataupun gambaran secara visual yang dimaksudkan untuk menunjukkan hubungan antara faktor yang menjadi acuan penelitian dengan teori yang dipilih dalam penelitian. Hal ini akan membantu peneliti untuk membedakan yang penting dan tidak dalam melakukan penelitian. Selain itu, model konseptual akan membantu peneliti untuk memahami konsep teoritis

yang telah dipilih dengan lebih mudah, sehingga peneliti akan lebih mudah untuk berpikir dan memecahkan masalah yang ada dalam penelitian. Dengan kata lain, operasionalisasi konsep merupakan suatu penjelasan secara logis yang menggambarkan hubungan antar variabel (Suryani & Hendryadi, 2015). Pada penelitian ini, untuk mengukur efektivitas Kereta Khusus Wanita KRL *Commuter Line*, maka menggunakan aspek pelayanan seperti berikut:

Gambar 1. 7 Operasionalisasi Konsep



Kenyamanan (*Comfort*)

Pada penelitian ini aspek kenyamanan yang akan diteliti kepada penumpang KRL *Commuter Line* dalam menggunakan Kereta Khusus Wanita akan di lihat dari kondisi kebersihan kereta, adanya jaminan kenyamanan dalam perjalanan, tempat berlindung, kemulusan perjalanan, dan ventilasi dan penyejuk udara.

Keamanan (*Safety*)

Pada penelitian ini aspek keamanan yang akan di teliti adalah resiko kemungkinan terjadinya kekerasan seksual dan tindak kejahatan lainnya seperti pencurian, dan lain sebagainya.

Tanggung Jawab pada Individual (*Responsiveness to Individual*)

Penelitian ini akan meneliti bagaimana kru dan petugas akan bersikap jika

terjadi keluhan pada penumpang KRL *Commuter Line*, khususnya pengguna Kereta Khusus Wanita. Aspek ini akan dilihat apakah petugas dan kru berperilaku ramah dan responsif, memberikan informasi secara jelas, memiliki tanggung jawab jika ada keluhan dan memberi saran, serta mengikuti prosedur yang ada dalam melayani penumpang KRL *Commuter Line*.

Karakteristik Masinis dan Kru (*Driver and Crew Characteristic*)

Penelitian ini akan meneliti perilaku masinis dan kru KRL *Commuter Line* seperti tingkat profesionalisme pegawai, kemampuan dalam menangani keadaan darurat, aspek kejujuran dan keramahan pegawai, sensitive dalam kebutuhan individual, serta sensitive dalam memahami kebutuhan penumpang KRL *Commuter Line* khususnya pengguna Kereta Khusus Wanita.

Keandalan dan Kinerja Tepat Waktu (*Reliability an On Time Performance*)

Dalam aspek ini akan diteliti mengenai pengumuman jika terjadi penundaan atau pembatalan keberangkatan kereta, waktu tunggu, dan alasan mengapa kereta datang tepat waktu.

Kemudahan (*Convinience*)

Dalam aspek ini akan diteliti tentang akomodasi dalam pembelian tiket KRL *Commuter Line*, dan bagaimana prosedur reservasinya yang dinilai mudah serta tidak berbelit-belit.

Perluasan Layanan (*Extend of Service*)

Pada aspek ini akan membahas mengenai layanan yang disediakan oleh KAI *Commuter Line* untuk para penumpangnya.

Akses Kendaraan (*Vehicles Acces*)

Dalam penelitian ini akan membahas tentang sarana dan prasana yang disediakan oleh PT KAI *Commuter Line* untuk para penumpang KRL *Commuter Line*.

(Saliman & Putranto, 2020).

1.8 Metode Penelitian

1.8.1 Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif yang bertujuan untuk memahami fenomena secara holistik berdasarkan dengan pengalaman subjek penelitian melalui cara deskriptif pada satu konteks khusus tanpa intervensi dari manusia, dengan metode yang sering digunakan untuk dimanfaatkan secara optimal (Sidiq & Choiri, 2019). Penelitian kualitatif dipilih karena metode ini berlandaskan pada filsafat postpositivisme yang biasanya digunakan untuk meneliti objek dengan sifat alamiah (Sugiyono, 2012). Dalam penelitian ini menggunakan tipe metode penelitian kualitatif deskriptif studi kasus yang digunakan untuk menggambarkan berbagai gejala serta fakta dalam kehidupan social secara mendalam (Saebani, 2008). Dengan demikian, peneliti menitikberatkan pada fenomena baik berupa aktivitas maupun proses yang melibatkan efektivitas Kereta Khusus Wanita pada KAI *Commuter Line* dengan pembahasan secara mendalam.

1.8.2 Situs Penelitian

Situs atau lokasi yang dipilih dalam penelitian ini untuk menjadi sarana pembantu yang akan digunakan dalam memperoleh data secara valid adalah stasiun KRL *Commuter Line* di daerah Jakarta. Lokasi ini dipilih karena relevan dengan topik yang akan diteliti yaitu mengenai efektivitas Kereta Khusus Wanita pada KAI

Commuter Line, karena stasiun KRL di Jakarta merupakan sarana fasilitas transportasi umum yang digunakan oleh masyarakat Jakarta untuk melakukan mobilisasi di setiap waktu.

1.8.3 Subjek Penelitian

Subjek penelitian digunakan untuk menggali informasi yang berkaitan dengan penelitian secara mendalam, selain itu diperlukan subjek yang menjadi pelaksana dan penerima dari suatu kebijakan atau program yang diteliti. Dalam penelitian ini, hal tersebut digunakan sebagai bentuk informasi untuk mengetahui apakah penerapan Kereta Khusus Wanita pada KRL *Commuter Line* sudah berjalan secara efektif. Oleh karena itu, staf atau pegawai KAI *Commuter Line* di Jakarta dan penumpang atau pengguna fasilitas Kereta Khusus Wanita KRL *Commuter Line* menjadi subjek dalam penelitian ini.

1.8.4 Sumber Data

Dalam penelitian ini, sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Berikut merupakan data-data yang akan digunakan dalam penelitian ini, seperti:

a. Data Primer

Data primer merupakan data yang sumbernya diberikan langsung kepada pengumpul data atau dengan kata lain data yang diperoleh secara langsung dari lapangan (Sugiyono, 2012). Pada penelitian ini, data primer yang digunakan adalah data yang diperoleh dari hasil observasi dan wawancara kepada informan secara langsung di lapangan

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang sumbernya tidak diberikan secara langsung kepada pengumpul data, seperti informasi dari orang lain atau dari dokumen (Sugiyono, 2012). Data sekunder digunakan sebagai pelengkap untuk kebutuhan penelitian, karena sumbernya merupakan data yang telah ada sebelumnya. Pada penelitian ini, data sekunder yang digunakan adalah dokumen, buku, jurnal, arsip, surat, dan lain-lainnya dan memiliki keterkaitan dengan penelitian yang akan dibahas.

1.8.5 Teknik Pengumpulan Data

Adapun tiga teknik yang akan dipakai untuk mendapatkan data yang diperlukan dalam penelitian ini, yaitu:

a. Wawancara

Teknik wawancara yang akan digunakan untuk memperoleh data di lapangan dalam penelitian ini adalah teknik wawancara tidak terstruktur yaitu wawancara yang dilakukan secara bebas, dengan tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun lengkap dan sistematis untuk mengumpulkan data (Sugiyono, 2012). Teknik wawancara ini berpedoman pada gambaran permasalahan yang akan ditanyakan, sehingga peneliti akan lebih mendengarkan pada apa yang akan diceritakan responden sebagai jawaban atas pertanyaan yang telah diajukan, karena peneliti belum mengetahui secara pasti data apa yang akan diperoleh. Dengan menggunakan teknik wawancara ini, pertanyaan yang akan diajukan oleh peneliti dapat ditanyakan secara leluasa tanpa terikat oleh suatu susunan pertanyaan tertentu, atau dengan kata lain peneliti mendapat kebebasan

dalam mengajukan pertanyaan dalam memperoleh data penelitian. Pada penelitian ini, pegawai KAI *Commuter Line* dan pengguna Kereta Khusus Wanita KRL *Commuter Line* Jakarta akan menjadi subjek untuk diwawancarai.

b. Observasi

Menurut Matthews dan Ross observasi merupakan suatu proses yang dilakukan oleh peneliti untuk mengamati subjek dan lingkungan penelitiannya, dalam penelitian ini pemotretan dan perekaman dilakukan oleh peneliti untuk mengamati perilaku tanpa mengubah kondisi alami lingkungan serta subjek yang diteliti. Teknik observasi ini dapat membantu peneliti untuk mengamati secara langsung permasalahan yang sedang diteliti pada penelitian ini (Sidiq & Choiri, 2019).

c. Dokumentasi

Menurut Sugiyono dokumentasi merupakan suatu catatan mengenai peristiwa yang telah berlalu dengan cara dituangkan kedalam bentuk karya monumental seseorang seperti gambar dan tulisan. Dokumentasi menjadi pelengkap dari penggunaan teknik wawancara dan observasi dalam penelitian kualitatif. Oleh sebab itu, diperlukan dokumentasi untuk melengkapi teknik pengumpulan data dalam penelitian ini (Sidiq & Choiri, 2019).

1.8.6 Analisis dan Interpretasi Data

Dalam menggunakan metode penelitian kualitatif, biasanya data diperoleh dari berbagai sumber dan menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara

yang bermacam-macam, serta dilakukan secara terus-menerus hingga data jenuh. Hal tersebut menyebabkan adanya variasi data yang cukup tinggi, sehingga teknik analisis data yang digunakan belum memiliki pola yang jelas. Oleh sebab itu, saat melakukan analisis peneliti sering menemui adanya kesulitan. Susan Stainback menyatakan bahwa adanya pemahaman mengenai hubungan antara konsep di dalam data yang akan diteliti menjadi suatu hipotesis untuk dikembangkan dan dievaluasi merupakan suatu hal yang digunakan untuk menganalisis data, maka dari itu analisis data menjadi suatu hal yang kritis dalam proses penelitian kualitatif. Berdasarkan hal tersebut, dapat disimpulkan bahwa analisis data adalah proses untuk menyusun dan mencari data secara sistematis, di mana data tersebut dapat diperoleh dari hasil observasi, wawancara, serta dokumentasi yang kemudian dituangkan ke dalam suatu kategori dengan cara pengorganisasian data, dan menjabarkannya ke dalam beberapa unit. Dengan adanya analisis data, peneliti dapat memilih data yang akan dipelajari dan membuat kesimpulan dari hasil sintesa yang telah dilakukan, sehingga mudah dipahami oleh peneliti sendiri serta orang lain yang membacanya (Sugiyono, 2012).

Penelitian ini menggunakan model teknik analisis data di lapangan milik Miles dan Huberman, yang mengemukakan bahwa dalam aktivitas untuk menganalisis data dilakukan secara interaktif serta berlangsung sampai tuntas hingga menghasilkan data yang jenuh. Adapun tahapan analisis data yang dilakukan menurut model Miles dan Huberman adalah sebagai berikut:

a. Mereduksi Data

Merangkum, memilih beberapa hal pokok, mencari tema dan polanya, serta berfokus pada hal-hal yang dianggap penting merupakan definisi dari mereduksi data. Hal ini dapat membantu peneliti untuk memperjelas gambaran yang diteliti, serta memudahkan dalam melakukan pencarian dan pengumpulan data setelahnya.

b. Menyajikan Data

Setelah melakukan reduksi data, maka tahap selanjutnya adalah menyajikan data. Dalam penelitian yang menggunakan metode kualitatif, bentuk uraian singkat dengan menggunakan bagan, *flowchart* atau yang lainnya sebagai alat bantu untuk menghubungkan antar variabel atau kategori menjadi bentuk data yang akan disajikan dalam penelitian ini. Adanya tahap ini maka peneliti akan lebih mudah untuk memahami apa yang terjadi, dan membuat perencanaan untuk pekerjaan selanjutnya berdasarkan pada apa yang telah dipahami.

c. Verifikasi Data

Setelah menyajikan data, maka tahap selanjutnya adalah memverifikasi data atau menarik kesimpulan. Temuan yang baru menjadi kesimpulan pada penelitian kualitatif, temuan ini biasanya merupakan suatu gambaran pada objek penelitian dalam bentuk deskripsi yang sebelumnya masih bersifat abstrak, sehingga setelah dilakukan penelitian dapat menjadi objek yang jelas, berupa hubungan hipotesis atau teori, serta kausal atau interaktif (Sugiyono, 2012).

1.8.7 Kualitas Data

Validitas adalah suatu pedoman untuk mengukur ketepatan antara data yang ada pada objek penelitian dengan data yang dilaporkan oleh peneliti. Sehingga, untuk memperoleh hasil penelitian yang berkualitas diperlukan serangkaian proses validitas pada data penelitian. Data dapat dikatakan valid jika data yang diperoleh sama atau sesuai dengan data yang dilaporkan oleh peneliti dan data yang riil atau benar terjadi pada objek penelitian. Namun, menurut penelitian kualitatif kebenaran realitas data bersifat jamak, sehingga akan menyesuaikan pada konstruksi manusia yang berdasarkan pada proses mental menurut latar belakang yang dimiliki oleh setiap individu.

Penelitian ini menggunakan teknik triangulasi untuk menguji kredibilitas data, karena dapat mengecek data dari berbagai sumber, tidak terikat oleh waktu, dan melalui berbagai cara. Selain itu, data dari ketiga sumber tersebut akan dideskripsikan dan dikategorisasikan dengan melihat mana yang memiliki pandangan yang sama dan berbeda, serta melihat hal yang spesifik dari ketiga sumber tersebut. Sehingga, dapat menghasilkan suatu kesimpulan dari analisis data yang telah dilakukan oleh peneliti (Sugiyono, 2012).