

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan metodologi kualitatif deskriptif, yang dipilih untuk memfasilitasi pemahaman menyeluruh terhadap fenomena yang diteliti dalam konteks dunia nyata.

Pendekatan kualitatif deskriptif memungkinkan para peneliti mengumpulkan data yang kaya dan terperinci melalui interaksi langsung dengan para peserta. Sesuai dengan prinsip-prinsip penelitian kualitatif, data yang dihasilkan bersifat deskriptif dan tekstual, yang diperoleh dari sumber-sumber seperti wawancara, pengamatan langsung, dan perilaku yang dapat diamati.

Penggunaan pendekatan kualitatif deskriptif dalam penelitian ini sejalan dengan pandangan Sugiyono (2019), yang menyatakan bahwa metode kualitatif dirancang untuk mengkaji fenomena dalam konteks alaminya, dengan peneliti berperan sebagai instrumen utama dalam pengumpulan dan analisis data. Alih-alih berfokus pada pengolahan data numerik, penelitian kualitatif mengutamakan pemahaman mendalam, interpretasi, dan penjelasan mengenai objek penelitian berdasarkan bukti empiris di lapangan.

Penelitian ini menggunakan metodologi kualitatif deskriptif untuk mengevaluasi kebutuhan sumber daya manusia dalam proses penerbitan STID di Kantor Kepala Pelabuhan Otoritas Pelabuhan Tanjung Priok. Selain itu, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi kondisi yang ada dan tantangan operasional yang terkait dengan layanan tersebut.

3.2 Fokus dan Lokasi Penelitian

3.2.1 Fokus Penelitian

Fokus penelitian diarahkan pada riwayat dan proses yang terjadi di perusahaan berdasarkan peristiwa serta kondisi faktual di lapangan. Mengacu pada Sugiyono (2019), penelitian kualitatif diperoleh dari sumber data dan konteks lokasi penelitian. Sugiyono mengungkapkan perhatian utama penelitian ini adalah permasalahan yang menjadi pemicu dalam kajian yang diteliti. Dijelaskan pula bahwa data empiris yang diperoleh dari situasi di lapangan menjadi dasar dalam menetapkan fokus penelitian. Oleh karena itu, dalam penelitian kualitatif, penentuan lokasi penelitian dan objek yang diamati merupakan komponen penting yang harus diperhatikan pada setiap tahap penelitian. Hal ini menunjukkan bahwa kondisi lapangan memiliki peran krusial dalam menentukan arah pelaksanaan serta hasil akhir penelitian non-kuantitatif.

Fokus pada penelitian ini adalah untuk menganalisis apakah dalam pelayanan penerbitan STID petugas mengalami *overload* atau *underload* dan juga menganalisis berapa jumlah petugas yang sesuai dalam penerbitan STID ini dengan menggunakan metode perhitungan *Full Time Equivalent* (FTE).

3.2.2 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan di Kantor Syahbandar utama dan Otoritas Pelabuhan Tanjung Priok yang menjadi titik utama pelaksanaan aktivitas penerbitan STID. Observasi dilakukan di KSOP Tanjung Priok yang beralamatkan Jl. Padamarang No.4, Tj. Priok, Kec. Tj. Priok, Jkt Utara, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 14310.

3.3 Fenomena Penelitian

Tabel 3.1 Matriks Fenomena

No	Fokus	Fenomena	Sub Fenomena	Operasional
1	Pelayanan penerbitan STID pada Seksi Angkutan Laut di KSOP Tanjung Priok	Analisis kondisi pelayanan penerbitan STID dalam mendukung operasional logistik di Pelabuhan Tanjung Priok	keandalan	1. Ketepatan petugas dalam memproses permohonan STID. 2. Kesesuaian pelayanan dengan prosedur yang berlaku. 3. Kemampuan petugas dalam melakukan verifikasi dan validasi dokumen. 4. Konsistensi pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa.
			ketanggapan	1. Kecepatan petugas dalam menerima permohonan STID. 2. Kecepatan petugas dalam memberikan informasi kepada pengguna jasa. 3. Kesigapan petugas dalam menangani kendala pelayanan. 4. Kecepatan penyelesaian pelayanan STID.

			jaminan	1. Kejelasan informasi pelayanan yang diberikan petugas. 2. Kepastian proses dan hasil pelayanan STID. 3. Kemampuan petugas dalam memberikan rasa percaya kepada pengguna jasa. 4. Kepastian legalitas dokumen yang diterbitkan.
			empati	1. Kejelasan informasi pelayanan yang diberikan petugas. 2. Kepastian proses dan hasil pelayanan STID. 3. Kemampuan petugas dalam memberikan rasa percaya kepada pengguna jasa. 4. Kepastian legalitas dokumen yang diterbitkan.
			Bukti fisik	1. Ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan. 2. Penggunaan sistem digital dalam pelayanan STID. 3. Ketersediaan perangkat pendukung pelayanan. 4. Kondisi lingkungan pelayanan yang mendukung proses pelayanan.
			Nugroho (2025)	

2	Faktor yang mempengaruhi pelayanan penerbitan STID	Mengidentifikasi apa saja faktor faktor yang mempengaruhi penerbitan STID	Man	1. Jumlah petugas pelayanan STID. 2. Kompetensi petugas pelayanan. 3. Pembagian tugas dan tanggung jawab petugas. 4. Kemampuan petugas dalam melaksanakan pelayanan.
			Methode	1. Ketersediaan SOP pelayanan STID. 2. Kesesuaian pelaksanaan pelayanan dengan prosedur kerja. 3. Standarisasi pelaksanaan pelayanan.
			Machine	1. Pemanfaatan sistem INAPORNE T. 2. Pemanfaatan sistem STID Pelindo. 3. Kendala teknis yang mempengaruhi pelayanan.
			Environtment	1. Tingginya jumlah permohonan STID yang masuk. 2. Peningkatan aktivitas kendaraan trucking di Pelabuhan Tanjung Priok. 3. Pertumbuhan jumlah perusahaan trucking yang mengajukan STID.
			(Padma <i>et al.</i> , 2003)	

3	Kebutuhan sumber daya manusia dalam pelayanan penerbitan STID berdasarkan metode <i>Full Time Equivalent</i> (FTE)	Analisis kebutuhan tenaga kerja berdasarkan beban kerja pelayanan STID.	Volume pekerjaan pelayanan STID	1. Jumlah permohonan STID yang diproses. 2. Jumlah permohonan PMKU yang diproses. 3. Frekuensi monitoring yang dilakukan petugas. 4. Frekuensi penyusunan laporan pelayanan.
			Waktu penyelesaian pekerjaan	1. Waktu yang dibutuhkan untuk memproses STID. 2. Waktu yang dibutuhkan untuk memproses PMKU. 3. Waktu yang dibutuhkan untuk monitoring. 4. Waktu yang dibutuhkan untuk penyusunan laporan .
			Waktu kerja efektif	1. Jumlah hari kerja dalam satu tahun. 2. Jumlah jam kerja per hari. 3. Total waktu kerja efektif dalam satu tahun. 4. Ketersediaan waktu kerja petugas untuk menyelesaikan pekerjaan.
			Kebutuhan tenaga kerja berdasarkan FTE	1. Perhitungan nilai Full Time Equivalent (FTE). 2. Tingkat kesesuaian beban kerja dengan jumlah pegawai. 3. Kategori beban kerja (underload, normal, overload). 4. Jumlah kebutuhan

			(Setiawan, 2024)	tenaga kerja yang ideal.
--	--	--	---------------------	-----------------------------

Sumber: Hasil Olahan Peneliti (2026)

3.4 Sumber Data

Dalam sebuah penelitian, data diartikan sebagai sekumpulan fakta nyata yang diambil langsung dari Lokasi penelitian. Informasi ini dikumpulkan oleh peneliti melalui observasi atau Teknik lainnya untuk menjawab permasalahan yang sedang dikaji. Data-data tersebut berasal dari berbagai macam sumber yang kemudian disusun dan diolah secara sistematis sesuai prosedur penelitian. Untuk meningkatkan keandalan analisis, penelitian ini menggunakan sumber data primer dan sekunder. Integrasi kedua jenis data tersebut sangat penting untuk memastikan keakuratan dan konsistensi temuan penelitian.

3.4.1 Data Primer

Data primer merujuk pada informasi asli yang dikumpulkan langsung dari sumber-sumber langsung di lokasi penelitian (Sugiyono, 2019). Data ini didapatkan melalui penelitian lapangan yang menuntut adanya interaksi langsung antara peneliti dan subjek penelitian. Data primer mencakup keterangan yang berasal dari partisipan maupun saksi mata terkait peristiwa yang terjadi di Lokasi penelitian, sehingga mampu menggambarkan kondisi factual secara lebih akurat. Informasi yang dihimpun dapat berupa pandangan narasumber, hasil pengamatan terhadap objek fisik, peristiwa, maupun aktivitas kerja yang berlangsung. Dalam penelitian ini, pengumpulan data

primer dilakukan melalui wawancara terstruktur kepada staff KSOP tanjung Priok

3.4.2 Data Sekunder

Tidak semua informasi dalam suatu penelitian diperoleh langsung dari subjek penelitian. Sebagaimana disebutkan oleh Sugiyono (2019), data sekunder terdiri dari informasi yang sudah ada sebelumnya dan diperoleh melalui sumber pihak ketiga. Data ini melengkapi temuan primer, yang berfungsi untuk memperkuat dan memvalidasi analisis. Dalam penelitian ini, data sekunder dikumpulkan melalui tinjauan pustaka yang komprehensif, dengan mengacu pada buku, jurnal ilmiah, penelitian sebelumnya, dan publikasi akademis lain yang relevan dengan topik tersebut. Selain itu, peneliti juga memanfaatkan arsip dan dokumen yang berkaitan dengan objek penelitian. Pemanfaatan berbagai sumber data tersebut bertujuan untuk memperkaya informasi yang diperoleh, memperdalam pemahaman terhadap permasalahan yang diteliti, serta meningkatkan validitas dan keandalan hasil penelitian.

3.5 Penentuan Informan Penelitian

Penelitian ini memperoleh datanya dari narasumber yang memiliki keahlian, pengalaman, dan wawasan yang relevan terkait topik penelitian. Para peserta ini dipilih melalui teknik sampling purposif, yaitu teknik yang memilih subjek berdasarkan kriteria tertentu yang selaras dengan tujuan penelitian. Melalui teknik ini, peneliti memilih responden secara sengaja berdasarkan kriteria yang

telah ditetapkan agar informasi yang diperoleh dapat mendukung kebutuhan penelitian secara optimal.

Penggunaan pendekatan ini bertujuan agar penelitian dapat menentukan narasumber yang dinilai paling kompeten dan representif, sehingga fenomena yang menjadi pusat penelitian dapat dibedah secara tuntas dan mendalam.

Penetapan informan didasarkan pada parameter yang konsisten dengan tujuan penelitian, yang mencakup aspek Tingkat keahlian, rekam jejak profesional, serta posisi strategis informan dalam proses pelayanan penerbitan STID. Melalui pertimbangan tersebut, data yang dihimpun diharapkan memiliki Tingkat relavan yang tinggi serta validitas yang kuat. Hal ini sangat penting untuk mendukung akurasi analisis permasalahan serta memperkuat dasar penyusunan rekomendasi perbaikan yang lebih solutif bagi organisasi.

Sebagai implementasi dari Teknik tersebut, penelitian ini menetapkan tiga orang informan yang memenuhi kualifikasi berikut:

1. Ketua seksi angkutan laut dipilih sebagai informan karena yang bersangkutan memiliki wewenang serta pemahaman menyeluruh terkait pelaksanaan, pengawasan dan penerbitan *Single Truck Identification Advice* (STID), yang bersangkutan juga sudah menjabat atau sudah berkerja di posisi tersebut selama +- 2 tahun
2. Pelaksana penerbitan STID/PJ Perusahaan *Trucking* dipilih sebagai informan karena yang bersangkutan memiliki pemahaman serta wewenang secara menyeluruh terkait pelaksanaan penerbitan STID dan juga

berwenang untuk melakukan pengawasan dan penindakan terhadap perusahaan *Trucking*.

3. Perwakilan Perusahaan *Tucking* dipilih sebagai informan dikarenakan yang bersangkutan adalah pihak yang merasakan langsung dalam pelayanan penerbitan STID ini

3.6 Instrumen Penelitian

Sugiyono (2019) berpendapat bahwa dalam penelitian kualitatif, peneliti berperan sebagai instrumen utama, yang secara langsung terlibat dalam pengumpulan data melalui pengamatan, interaksi, dan interpretasi terhadap fenomena yang diteliti. Peran tersebut menunjukkan bahwa kualitas data sangat dipengaruhi oleh kemampuan peneliti dalam menangkap informasi secara cermat, mendalam, dan sesuai konteks lapangan.

Sejalan dengan perkembangan proses penelitian, peneliti juga memanfaatkan berbagai instrumen pendukung untuk membantu memperkaya informasi, memperjelas temuan, serta meningkatkan validitas data yang diperoleh. Salah satu instrumen yang digunakan adalah pedoman wawancara yang berfungsi sebagai acuan dalam menyusun pertanyaan sehingga proses pengumpulan informasi dapat dilakukan secara lebih sistematis dan terarah. Meskipun demikian, pedoman ini memberikan keleluasaan kepada para peneliti untuk menyesuaikan pertanyaan penelitian dengan kondisi spesifik yang ditemui di lapangan. Akibatnya, para peneliti tidak hanya bertindak sebagai pengumpul data, melainkan juga sebagai pengamat aktif yang mampu menyesuaikan metode mereka dengan dinamika

proses penelitian yang terus berkembang.

3.7 Teknik Pengumpulan Data

3.7.1 Wawancara

Wawancara merupakan proses interaksi langsung antara peneliti dan informan yang bertujuan untuk memperoleh informasi secara mendalam mengenai permasalahan yang diteliti. Dalam penelitian ini, teknik wawancara yang digunakan adalah wawancara semi-terstruktur, yaitu wawancara yang dilakukan berdasarkan pedoman pertanyaan yang telah disusun sebelumnya, namun tetap memberikan keleluasaan kepada peneliti untuk mengembangkan pertanyaan sesuai dengan jawaban dan kondisi selama proses wawancara berlangsung. Melalui teknik ini, peneliti dapat menggali informasi yang lebih komprehensif mengenai pelaksanaan pelayanan penerbitan *Single Truck Identification Data (STID)*, faktor-faktor yang memengaruhi pelayanan, serta kebutuhan sumber daya manusia pada pelayanan tersebut.

Dalam pelaksanaannya, wawancara dilakukan secara langsung (tatap muka) dengan tiga orang informan yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu Kepala Seksi Angkutan Laut, Petugas Pelayanan STID, dan satu perwakilan perusahaan trucking sebagai pengguna jasa. Ketiga informan tersebut dipilih karena dianggap memiliki pengetahuan, pengalaman, dan keterlibatan langsung dalam proses pelayanan penerbitan STID sehingga informasi yang diperoleh dapat mendukung pencapaian tujuan penelitian.

3.7.2 Dokumentasi

Dokumentasi berfungsi sebagai teknik pengumpulan data yang melibatkan

pemeriksaan dan pengarsipan catatan dari periode-periode sebelumnya. Peneliti mengutip fakta berdasarkan berbagai dokumen yang relevan dan dapat diverifikasi. Pada tahap dokumentasi, peneliti memanfaatkan sejumlah arsip perusahaan, dokumentasi visual (foto), catatan administrasi, surat-menyurat, rekaman insiden/komplain, serta file digital yang mendukung kebutuhan penelitian

3.7.2 Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui pengamatan secara langsung terhadap objek penelitian untuk memperoleh gambaran mengenai kondisi yang sebenarnya di lapangan. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan observasi partisipan, yaitu teknik observasi di mana peneliti terlibat secara langsung dalam aktivitas yang menjadi objek penelitian sehingga dapat memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai proses pelayanan yang berlangsung.

Observasi dilaksanakan di KSOP Utama Tanjung Priok selama pelaksanaan penelitian. Melalui kegiatan tersebut, peneliti tidak hanya melakukan pengamatan terhadap proses pelayanan penerbitan *Single Truck Identification Data (STID)*, tetapi juga terlibat dalam beberapa aktivitas pelayanan administrasi di Seksi Angkutan Laut. Keterlibatan tersebut memberikan kesempatan kepada peneliti untuk memahami secara langsung alur pelayanan, pembagian tugas petugas, serta kondisi operasional pelayanan penerbitan STID.

Selama kegiatan observasi, peneliti mengamati proses pengajuan

permohonan STID oleh perusahaan trucking, verifikasi dan validasi dokumen, penggunaan sistem pelayanan berbasis digital, hingga proses penerbitan STID. Selain itu, peneliti juga mengamati interaksi antara petugas dengan pengguna jasa, kondisi sarana dan prasarana pelayanan, lingkungan kerja, serta pelaksanaan pelayanan Pemberitahuan Melakukan Kegiatan Usaha (PMKU) yang dilaksanakan oleh petugas yang sama. Keterlibatan peneliti dalam kegiatan pelayanan tersebut memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai beban kerja petugas dan pelaksanaan pelayanan secara keseluruhan.

Data yang diperoleh melalui observasi partisipan digunakan untuk memperkuat hasil wawancara dan dokumentasi melalui proses triangulasi data, serta menjadi dasar dalam mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi pelayanan dan menganalisis kebutuhan sumber daya manusia menggunakan metode *Full Time Equivalent (FTE)*.

3.8 Teknik Analisis Data

Mengacu pada teori yang dipaparkan oleh Sugiyono (2019), Miles dan Huberman menjelaskan bahwa proses analisis data dalam penelitian kualitatif sejatinya dilaksanakan secara simultan dan berkesinambungan sejak dimulainya tahapan pengumpulan data di lapangan. Aktivitas ini tidak lantas berhenti saat proses pencarian data berakhir, melainkan tetap berproses secara berkelanjutan sampai peneliti memperoleh pemahaman yang mendalam serta mencapai derajat ketuntasan analisis pada periode waktu yang ditentukan. Oleh karena itu, dalam pelaksanaan penelitian ini digunakan mekanisme penelaahan yang bersifat dinamis selama jalannya studi agar informasi yang dihimpun menjadi

semakin komprehensif, ajek, serta mampu menghasilkan temuan ilmiah yang valid dan dapat dipertanggungjawabkan. Adapun rincian tahapan analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman terdiri dari tiga pilah kegiatan utama, yaitu

1. **Reduksi data**, yang merupakan sebuah proses pemilihan, pemfokusan, penyederhanaan, serta penguktisan data-data mentah yang dianggap penting dan relevan dengan sasaran utama penelitian.
2. **Penyajian data**, yakni aktivitas pengorganisasian informasi ke dalam struktur yang lebih teratur seperti deskripsi naratif, table, bagan, maupun matriks guna mempermudah peneliti dalam memetakan pola serta keterhubungan antar variabel atau kategori
3. **Penarikan Kesimpulan dan verifikasi**, yang merupakan tahap perumusan esensi atau makna dari sekumpulan data yang telah dipaparkan, yang kemudian diikuti dengan proses pengujian ulang secara konsisten dengan realitas objektif yang ditemukan di Lokasi penelitian.

3.8.1 Pengumpulan Data

Sugiyono (2019) menekankan bahwa pengumpulan data merupakan tahap yang sangat penting dalam penelitian, karena hal itu merupakan sumber utama informasi yang berkaitan dengan pokok bahasan penelitian. Data dapat diperoleh melalui berbagai metode, seperti wawancara dengan responden, pengamatan langsung di lapangan, penyebaran kuesioner, maupun penelusuran dokumen dan arsip yang relevan. Penggunaan setiap metode pengumpulan data

disesuaikan dengan kebutuhan penelitian, jenis data yang diperlukan, serta pendekatan yang diperlukan, serta pendekatan penelitian yang diterapkan agar informasi yang diperoleh dapat mendukung pencapaian tujuan penelitian secara optimal. Selanjutnya, pengumpulan informasi harus dilaksanakan secara sistematis dan terstruktur agar data yang diperoleh lebih mudah dianalisis, sepanjang proses tersebut, peneliti juga perlu memastikan aspek validitas dan reliabilitas data melalui Langkah-langkah pengendalian yang tepat, sehingga hasil penelitian dapat dipertanggungjawabkan.

3.8.2 Reduksi Data

Menurut Sugiyono (2019), reduksi data merupakan tahapan dalam analisis data yang bertujuan untuk menyeleksi, mengorganisasi, dan menyederhanakan data yang telah diperoleh selama penelitian. Pada tahap ini, peneliti melakukan pemilihan terhadap informasi yang memiliki keterkaitan dengan fokus penelitian, kemudian mengelompokkannya berdasarkan tema atau kategori tertentu. Proses tersebut bertujuan untuk menghasilkan data yang lebih sistematis dan mudah diinterpretasikan. Melalui reduksi data, peneliti dapat memusatkan perhatian pada informasi yang benar-benar diperlukan dalam menjawab permasalahan penelitian, sehingga analisis dapat dilakukan secara lebih terarah. Selain itu, tahap ini juga membantu mengurangi risiko kesalahan interpretasi yang dapat muncul akibat banyaknya data yang tidak relevan atau kurang terorganisasi.

3.8.2 Penyajian Data

Dalam penelitian kualitatif, data dapat disajikan dalam berbagai format,

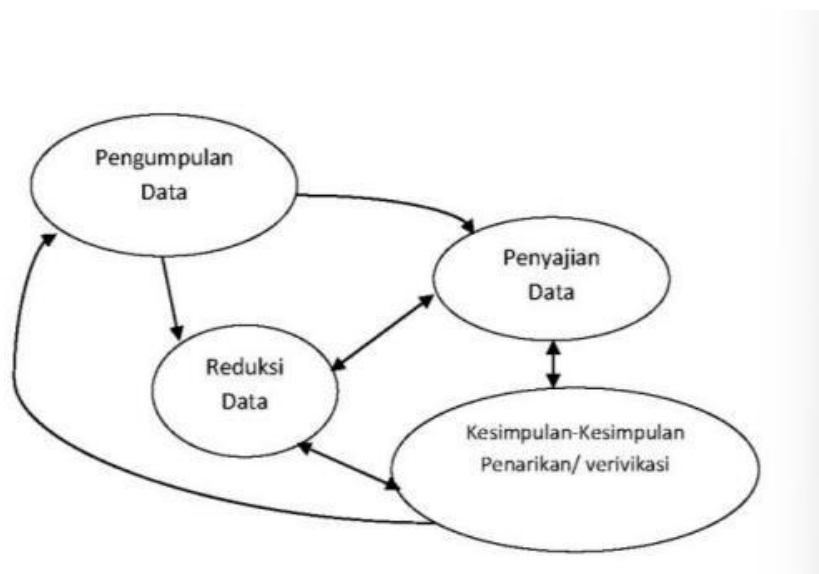
termasuk uraian naratif, tabel, matriks, diagram, peta konsep, atau alat visual lainnya yang memudahkan analisis. Penyajian ini membantu peneliti dalam memahami dan menafsirkan informasi yang berkaitan dengan subjek atau fenomena yang diteliti. Data yang tersusun secara terorganisasi memungkinkan peneliti mengidentifikasi pola, keterkaitan antarindikator, serta berbagai kecenderungan yang muncul selama penelitian berlangsung.

Dengan penyajian yang sistematis, proses analisis dapat dilakukan secara lebih mendalam sehingga memudahkan peneliti dalam menyusun kesimpulan dan menentukan langkah penelitian berikutnya. maupun media visual lainnya yang mendukung proses analisis. Penyajian data bertujuan untuk memudahkan peneliti dalam memahami dan menafsirkan informasi yang berkaitan dengan subjek atau fenomena yang sedang diteliti. Data yang tersusun secara terorganisasi memungkinkan peneliti mengidentifikasi pola, keterkaitan antarindikator, serta berbagai kecenderungan yang muncul selama penelitian berlangsung. Dengan penyajian yang sistematis, proses analisis dapat dilakukan secara lebih mendalam sehingga memudahkan peneliti dalam menyusun kesimpulan dan menentukan langkah penelitian berikutnya.

3.8.4 Penarikan Kesimpulan

Kesimpulan merupakan ringkasan dari temuan penelitian yang menggambarkan hasil akhir berdasarkan pemaparan dan pembahasan pada bagian sebelumnya. Proses penarikan kesimpulan dapat dilakukan melalui penalaran logis, baik dengan pendekatan silogisme maupun generalisasi, dengan tetap memperhatikan keterkaitan antar data dan fakta yang diperoleh.

Kesimpulan yang disusun harus selaras dengan fokus serta tujuan penelitian, dan didasarkan pada hasil analisis yang telah diinterpretasikan secara tepat. Selain itu, kesimpulan perlu dirumuskan berdasarkan rangkuman pembahasan yang telah dikaji secara menyeluruh agar dapat mencerminkan jawaban atas rumusan masalah serta memberikan gambaran yang utuh mengenai hasil penelitian.



Gambar 3.1 Komponen Analisis Data Menurut Miles & Huberman

Sumber: buku Miles dan Huberman, 1992

3.9 Triangulasi Data

Berdasarkan pendapat Sugiyono (2019), Validitas dan Reabilitas penelitian dapat ditingkatkan melalui penerapan teknik triangulasi data. Teknik ini dilakukan dengan memadukan berbagai sumber informasi untuk menguji, mengonfirmasi, dan memperkuat kesimpulan penelitian. Triangulasi tidak hanya berfungsi sebagai alat untuk menguji kebenaran data, tetapi juga bermanfaat

dalam memberikan perspektif yang lebih komprehensif serta memperdalam pemahaman terhadap objek yang diteliti. Dengan demikian, tingkat kredibilitas informasi dapat dinilai melalui proses perbandingan, baik berdasarkan sumber data maupun teknik pengumpulannya. Secara konseptual, triangulasi dapat dibedakan menjadi tiga jenis, yaitu triangulasi metode, triangulasi teori, dan triangulasi sumber.

Penelitian ini menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi teknik untuk menguji kredibilitas serta validitas data yang diperoleh. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari beberapa informan yang memiliki peran berbeda, yaitu Kepala Seksi Angkutan Laut, Petugas Pelayanan STID, dan perwakilan perusahaan trucking sebagai pengguna jasa. Perbandingan tersebut bertujuan untuk mengetahui kesesuaian informasi yang diberikan oleh masing-masing informan sehingga data yang diperoleh dapat dipercaya.

Sementara itu, triangulasi teknik dilakukan dengan membandingkan data yang diperoleh melalui beberapa teknik pengumpulan data, yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi terhadap objek penelitian yang sama. Melalui perbandingan hasil dari berbagai teknik tersebut, peneliti dapat mengidentifikasi kesesuaian maupun perbedaan informasi sehingga diperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai pelayanan penerbitan *Single Truck Identification Data (STID)* di KSOP Utama Tanjung Priok. Dengan demikian, penerapan triangulasi sumber dan triangulasi teknik diharapkan dapat meningkatkan kredibilitas hasil penelitian serta meminimalkan kemungkinan terjadinya

subjektivitas dalam penarikan kesimpulan.