

BAB V

HASIL PENELITIAN

5.1. Deskripsi Data Penelitian

Deskripsi data adalah gambaran data yang digunakan untuk memperoleh bentuk nyata responden, sehingga lebih mudah dipahami oleh peneliti dan orang lain yang tertarik dengan hasil penelitian tersebut yang dilakukan dengan cara menyusun dan mengelompokan data yang sudah didapatkan dari hasil observasi objek penelitian. Dari penelitian mengenai Kualitas Pelayanan Publik Berbasis Elektronik Pada Aplikasi MyPertamina di Kota Bandung yang berdasarkan Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, peneliti ingin mencoba mendapatkan segala bentuk data yang valid untuk digunakan dalam penelitian yang dipakai sebagai bahan untuk menjawab rumusan masalah yang telah disusun pada bab sebelumnya. Data yang terkumpul dari penelitian di lapangan merupakan data yang berbentuk informasi yang merupakan hasil wawancara dengan informan penelitian dan kemudian peneliti akan menganalisis dan dideskripsikan kepada pembaca. Adapun data lainnya yaitu data sekunder yang merupakan data dengan bentuk dokumen yang menjadi pelengkap lainnya dalam menjawab rumusan masalah tersebut. Data yang didapatkan ini dilakukan dengan media wawancara, catatan yang dilakukan saat kelapangan dan kemudian melakukan wawancara lebih mendalam dengan informan penelitian.

Untuk mencari dan mengumpulkan data, peneliti melakukan wawancara secara mendalam kepada seluruh informan penelitian yang sudah terpilih dan memiliki informasi tentang bagaimana kualitas pelayanan publik berbasis

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Afrizal. (2019). *Penelitian Kualitatif: Sebuah Upaya Mendukung Penggunaan Penelitian Kualitatif Dalam Berbagai Disiplin Ilmu*. PT. RajaGrafindo Persada. 1(4), 262 hlm. ISBN 978-979-769-730-3

Dailiati, Surya. (2018). *Kebijakan Retribusi Kebersihan Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat*. Surabaya: Jakad Publishing. ISBN 978-623-7033-05-9. https://books.google.co.id/books?id=WvDXDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=id&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false.

Furchan, Ahmad. (2004). *Pengantar Penelitian dalam Pendidikan*. Depok: Pustaka Pelajar Offset. <http://kin.perpusnas.go.id/DisplayData.aspx?pId=86528&pRegionCode=UN11MAR&pClientId=112>.

Setijaningrum, Erna. (2009). *Inovasi Pelayanan Publik*. PT. Medika Aksara Globalindo. ISBN 978-979-21-2355-5. <https://repository.unair.ac.id/97696/>.

Sinambela, LP. (2008). *REFORMASI PELAYANAN PUBLIK TEORI, KEBIJAKAN, DAN IMPLEMENTASI*. BUMI AKSARA. ISBN 979-526-184-3. <http://library.stik-ptik.ac.id/detail?id=1540&lokasi=lokal>.

Sujarweni, V. Wiratna. (2020). *Metodologi penelitian: Lengkap, praktis, dan mudah dipahami*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press. ISBN 978-979-268-6234. <https://opac-library.unhas.ac.id/opac/detail-opac?id=15500>.

Jurnal

Azali, Serly Gusni. (2023). Penerapan Metode Service Quality (ServQual) dalam Mengukur Kualitas Aplikasi MyPertamina. *Jurnal Universitas Dipanegara Makasar* https://elibrary.undipa.ac.id/index.php?p=show_detail&id=8656&keywords=.

Pebriana, PH. (2023). *Innovative: Journal of Social Science Research*. (2023). Indonesia: Universitas Pahlawan Tuanku Tambusai. <https://doi.org/10.31004/innovative.v4i3>.

Permatasari, Arini. (2020). Pelaksanaan Pelayanan Publik Yang Berkualitas. *Jurnal Administrasi Publik Universitas Nurtanio Bandung*. 2(1), 53. <http://dx.doi.org/10.23969/decision.v2i1.2382>.

Rinaldi, R. (2012). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK. *Jurnal Administrasi Publik (Public Administration Journal)*, 2(1). <https://doi.org/10.31289/jap.v2i1.945>.

Softina, R. A., Amin, F. M., & Wahyudi, N. (2022). Analisis Faktor yang Mempengaruhi Innovation Resistance dan Intention to Use Terhadap Penerapan Pembayaran Non Tunai. *Jurnal Sistem Informasi Bisnis*, 12(1), 26-35. <https://doi.org/10.21456/vol12iss1pp26-35>.

Kebijakan

Jakarta. Badan Pemeriksa Keuangan Republik Indonesia. (2001). Undang – undang (UU) Nomor 22 Tahun 2001 tentang Minyak dan Gas Bumi. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/44903/uu-no-22-tahun-2001>.

Jakarta. Badan Pemeriksa Keuangan Republik Indonesia. (2003). Undang – Undang (UU) Nomor 19 Tahun 2003 tentang Badan Usaha Milik Negara. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/43919/uu-no-19-tahun-2003>.

Jakarta. Badan Pemeriksa Keuangan Republik Indonesia. (2009). Undang – undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/38748/uu-no-25-tahun-2009>.

Jakarta. Badan Pemeriksa Keuangan Republik Indonesia. (2018). Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/96913/perpres-no-95-tahun-2018>.

Website

Nugraha, Yudianto. (2022, Juli 1). 81 SPBU di Kota Bandung Uji Coba Jual BBM Subsidi Pakai MyPertamina, Begini Keluhan Warga. Pikiran Rakyat. <https://www.pikiran-rakyat.com/bandung-raya/pr-014889295/81-spbu-di-kota-bandung-uji-coba-jual-bbm-subsidi-pakai-mypertamina-begini-keluhan-warga?page=all>.

Sari, Asri Mayang. (2022, Juli 4). Pengamat nilai aplikasi MyPertamina bertujuan positif. Antara News. <https://www.antaranews.com/berita/2977069/pengamat-nilai-aplikasi-mypertamina-bertujuan-positif>.

Mayasari, Atika. “Bagaimana Cara Menulis Hasil Wawancara yang Benar?”. Adjar.id. <https://adjar.grid.id/read/543325385/bagaimana-cara-menulis-hasil-wawancara-yang-benar?page=all>.

Website Pemerintah

Jakarta. Ombudsman Republik Indonesia. (2023). Pelayanan Publik Kita Masih Buruk. <https://ombudsman.go.id/artikel/r/pwkinternal--pelayanan-publik-kita-masih-buruk>.

Jakarta. PT. Pertamina (Persero). (2020). *Membentuk Perwira Berkualitas dan Berintegritas*. <https://www.pertamina.com/id/our-people>.

Jakarta. PT. Pertamina (Persero). (2020). Visi, Misi, Tujuan dan Tata Nilai. <https://www.pertamina.com/id/visi-misi-tujuan-dan-tata-nilai>.

Sasongko, Dedy. (2020). Kementerian Keuangan Republik Indonesia. *Quo Vadis Layanan Publik Indonesia*. <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/artikel/baca/13189/Quo-Vadis-Layanan-Publik-Indonesia.html>.

Sulawesi Selatan. Ombudsman Republik Indonesia. (2020). Mengenal Pelayanan Publik. <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--mengenal-pelayanan-publik>.