

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif fenomenologis dan metode deskriptif. Penelitian kualitatif bermula dari filsafat konstruktivisme yang memiliki pandangan bahwasanya kenyataan itu memiliki dimensi yang jamak, interaktif serta bertukarnya suatu pengalaman sosial yang dijelaskan oleh individu-individu. Peneliti-peneliti kualitatif mempercayai bahwa kenyataan adalah konstruksi sosial, bahwa individu-individu atau kelompok-kelompok mendapat dan menghasilkan makna terhadap kesatuan-kesatuan tertentu apakah itu merupakan peristiwa, orang, proses, atau objek. Individu merancang konstruksi ini untuk dapat memahami dan menyusun kembali sehingga dapat menjadi persepsi dan juga sistem kepercayaan. Dengan kata lain persepsi individu merupakan apa yang di yakini “nyata” olehnya, serta apa yang mengarah pada kegiatan, pemikiran serta perasaan. Penelitian kualitatif ditujukan untuk memahami fenomena-fenomena sosial dari sudut pandang atau perspektif partisipan, maka dari itu metode ini sesuai dengan penelitian yang peneliti buat untuk penelitian kali ini, yaitu melihat fenomena Unit Layanan Terpadu Universitas Pendidikan Indonesia di masa pandemi COVID-19. Partisipan sendiri merupakan orang-orang yang diajak untuk wawancara, diobservasi, diminta memberikan data, memberikan pendapat, pemikiran, serta persepsinya (Sukmadinata, 2016, hlm.94).

Seperti kita ketahui desain penelitian ini merupakan hal yang penting, yang mana merupakan salah satu rangkaian penelitian yang dirancang dan dibuat untuk mengelola data, mengukur, serta menganalisis penelitian sehingga kita dapat mengetahui gambaran mengenai Unit Layanan Terpadu Universitas Pendidikan Indonesia di masa pandemi COVID-19 dalam pengelolaan informasi. Penelitian dilakukan dengan menggunakan pendekatan kualitatif dan metode deskriptif untuk mengetahui Unit Layanan Terpadu Universitas Pendidikan Indonesia menggunakan indikator efisiensi dan efektivitas. Dasar penelitiannya sendiri yaitu wawancara kepada narasumber atau informan yang mana berisi

pertanyaan-pertanyaan tentang hal yang berhubungan dengan rumusan masalah dari penelitian.

Menurut Sukmadinata (2016, hlm.60) Penelitian Kualitatif (Qualitative research) merupakan penelitian yang memiliki tujuan untuk mendeskripsikan serta menganalisis fenomena, peristiwa, aktivitas sosial, sikap, kepercayaan, persepsi, pemikiran orang secara individual maupun kelompok. Kemudian penelitian deskriptif (descriptive research) merupakan metode penelitian yang digunakan untuk menggambarkan fenomena- fenomena yang ada, yang terjadi pada saat ini maupun yang sudah lampau. Penelitian ini menggambarkan suatu kondisi apa adanya.

Unit analisis dalam penelitian ini yaitu organisasi pada Unit Layanan Terpadu Universitas Pendidikan Indonesia, yang mana fokus pada prestasi kerja atau Unit Layanan Terpadu Universitas Pendidikan Indonesia di masa pandemi COVID-19 dalam pengelolaan informasi. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana Unit Layanan Terpadu di Universitas Pendidikan Indonesia dalam melayani kebutuhan informasi di Universitas Pendidikan Indonesia di masa pandemi COVID-19.

3.2. Partisipan dan Tempat Penelitian

Partisipan merupakan orang yang diajak wawancara oleh peneliti, selain itu akan diminta untuk memberikan data, memberikan pendapat, pemikiran, serta persepsinya, juga akan diobservasi oleh peneliti.

3.2.1. Partisipan Penelitian

Dalam suatu penelitian partisipan memiliki peran yang amat penting untuk dijadikan sumber informasi, oleh karena itu keikutsertaan partisipan dengan sebuah penelitian amat sangat erat demi terpenuhinya kebutuhan informasi secara langsung melalui objek yang bersangkutan yang tentunya memiliki pengalaman tersendiri. Data yang kita dapatkan secara langsung dari partisipan bisa menjadi sumber utama sebuah penelitian yang akan berguna penentuan hasil dari penelitian. Partisipan yang akan terlibat dalam penelitian Unit Layanan Terpadu

Universitas Pendidikan Indonesia di masa pandemi COVID-19 dalam pengelolaan informasi antara lain ialah :

1. Kepala Seksi Layanan Informasi Publik
2. Staff Unit Layanan Terpadu Universitas Pendidikan Indonesia

3.2.2. Tempat Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan di Unit Layanan Terpadu Universitas Pendidikan Indonesia yang berlokasi di Jl. Dr. Setiabudi No. 229, Isola, Kecamatan Sukasari, Kota Bandung, Jawa Barat 40154.

3.3. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini mengumpulkan data primer dan data sekunder. Untuk mengumpulkan dua jenis data tersebut, peneliti akan menggunakan beberapa pengumpulan data, yaitu :

1. Wawancara

Yaitu sebuah proses untuk berkomunikasi atau berinteraksi untuk mendapatkan kumpulan informasi dengan cara Tanya-jawab antara peneliti dengan informan atau yang bisa disebut juga sebagai subjek penelitian. Dengan kemajuan teknologi informasi yang sangat canggih seperti saat ini, wawancara tersebut bisa saja dilakukan tanpa tatap muka atau bertemu langsung, yakni melalui media telekomunikasi atau secara daring. Pada hakikatnya wawancara ini merupakan kegiatan untuk memperoleh informasi secara mendalam tentang suatu isu atau tema yang diangkat didalam penelitian. Atau dapat juga digunakan sebagai proses pembuktian terhadap informasi atau keterangan yang telah diperoleh lewat teknik lain yang sebelumnya telah digunakan oleh peneliti.. Wawancara sendiri dilakukan untuk mendapatkan data guna melengkapi data-data sebelumnya. Wawancara sendiri merupakan suatu bentuk teknik untuk mengumpulkan data yang banyak digunakan dalam penelitian deskriptif kualitatif maupun deskriptif kuantitatif. Wawancara dilakukan dengan cara lisan di dalam sebuah pertemuan tatap muka secara individual. Namun ada juga wawancara yang dilakukan secara kelompok, jika memang tujuan dari wawancara tersebut untuk

menghimpun data dari kelompok, misalnya saja wawancara dengan suatu keluarga, pengurus yayasan, atau pembina pramuka, dan lainnya. Namun untuk wawancara yang ditujukan untuk mendapatkan data dari individu, maka dilaksanakan secara individual atau perseorangan.

Sebelum melakukan kegiatan wawancara, biasanya para peneliti menyiapkan instrumen wawancara yang disebut pedoman wawancara atau *interview guide*. Pedoman ini biasanya berisi sejumlah pertanyaan atau pernyataan yang akan diajukan untuk dijawab atau direspon oleh responden dari penelitian. Isinya bisa berupa pertanyaan atau pernyataan yang isinya dapat mencakup fakta, data, pengetahuan, konsep, pendapat, persepsi atau evaluasi responden yang berhubungan dengan fokus masalah atau variabel yang dibahas dalam penelitian. Bentuk dari pertanyaan atau pernyataannya sendiri dapat sangat terbuka, sehingga responden memiliki kebebasan untuk memberikan jawaban atau penjelasan. Pertanyaan atau pernyataan yang dibuat dalam pedoman wawancara juga bisa berstruktur, sebuah pertanyaan atau pernyataan umum dilanjutkan dengan pertanyaan atau pernyataan yang lebih khusus atau lebih terurai, agar jawaban atau pernyataan penjelasan dari responden dapat lebih dibatasi serta diarahkan. Untuk tujuan tertentu sub dari pertanyaan atau pernyataan tersebut dapat sangat berstruktur, agar jawabannya menjadi singkat atau pendek, bahkan juga dapat dibuat instrumen berbentuk ceklis.

Teknik wawancara ini banyak digunakan dalam penelitian kualitatif, bahkan dapat dikatakan sebagai teknik pengumpulan data yang utama. Dalam penelitian kualitatif biasanya tidak menyusun dan menggunakan pedoman wawancara yang sangat rinci. Untuk peneliti yang sudah memiliki banyak pengalaman pedoman wawancara ini hanya berupa pertanyaan pokok atau pertanyaan inti saja dan jumlahnya bahkan tidak lebih dari 7 atau 8 pertanyaan. Dalam pelaksanaan kegiatan wawancara nantinya pertanyaan-pertanyaan tersebut akan dikembangkan lebih lanjut sesuai dengan kondisinya. Adapun pengembangan dari pertanyaan pokok menjadi pertanyaan lanjutan atau pertanyaan yang lebih terurai disebut dengan "probing" atau perluasan dan pendalaman. (Sukmadinata, 2016, hlm.216).

Tabel.4. Kisi-Kisi Instrumen Wawancara

Fokus Penelitian	Indikator	Instrumen	Sumber Data
<p>Bagaimana Unit Layanan Terpadu Universitas Pendidikan Indonesia dalam pengelolaan informasi di masa Pandemi COVID-19?</p>	<p>1. Efisiensi (tercapainya perbandingan terbaik antara masukan dan keluaran dalam penyelenggaraan pelayanan publik) :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Mengerti latar belakang dan tujuan pekerjaan. ● Membuat perencanaan pekerjaan termasuk waktu yang ditargetkan. ● Pembagian pekerjaan. ● Mengenali kemampuan diri. ● Motivasi dan saling menguatkan. 	<p>Wawancara, observasi, dan dokumentasi.</p>	<p>Kepala Seksi Layanan Informasi Publik, Staff ULT</p>
	<p>2. Efektivitas (tercapainya tujuan yang telah ditetapkan, baik dalam bentuk target, sasaran jangka panjang maupun misi organisasi) :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Kualitas Kerja kerapian, ketelitian, dan 	<p>Wawancara, observasi, dan dokumentasi.</p>	<p>Kepala Seksi Layanan Informasi Publik, Staff ULT</p>

	<p>keterkaitan hasil dengan tidak mengabaikan volume pekerjaan dalam mengerjakan pekerjaan.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Kuantitas Kerja banyaknya beban kerja dan keadaan yang didapat atau dialami selama bekerja. ● Pemanfaatan Waktu penggunaan masa kerja yang disesuaikan dengan kebijakan perusahaan agar pekerjaan selesai tepat pada waktu yang ditetapkan. 		
--	--	--	--

(Sumber: Data Peneliti 2022)

3. Observasi

Selain wawancara, ada juga observasi yang merupakan salah satu teknik pengumpulan data lainnya yang sangat sering digunakan dalam metode penelitian kualitatif. Observasi sendiri hakikatnya merupakan sebuah kegiatan penelitian dengan menggunakan pancaindera, bisa dengan penglihatan, pendengaran, maupun penciuman, guna memperoleh informasi yang diperlukan untuk menjawab penelitian yang dilakukan. Hasil dari observasi biasanya berupa aktivitas, kejadian, peristiwa, objek, kondisi atau suasana tertentu, dan bisa juga perasaan emosi seseorang. Observasi ini dapat dilakukan untuk memperoleh gambaran riil dari suatu peristiwa atau kejadian untuk menjawab pertanyaan penelitian. Menurut Sukmadinata (2016, hlm.220) Observasi atau pengamatan merupakan sebuah teknik atau cara untuk menghimpun data dengan cara mengadakan pengamatan atau analisis terhadap kegiatan yang sedang berlangsung. Kegiatan tersebut dapat berkenaan langsung misalnya seperti, cara

dosen mengajar, kepala sekolah yang sedang memberikan sosialisasi, staf perusahaan yang sedang rapat, dan lainnya. Observasi dapat dilakukan dengan dua cara, yaitu secara partisipatif atau nonpartisipatif. Dalam observasi partisipatif pengamat ikut serta dalam kegiatan yang sedang berlangsung, pengamat ikut sebagai peserta rapat atau peserta pelatihan. Dalam observasi non partisipatif pengamat tidak ikut serta dalam kegiatan, dia hanya berperan mengamati kegiatan, tidak ikut dalam kegiatan.

Kedua jenis observasi ini ada kelebihan dan kekurangannya. Kelebihan observasi partisipatif adalah individu-individu yang diamati tidak tahu bahwa mereka sedang diobservasi sehingga situasi dan kegiatan akan berjalan lebih wajar. Kelemahan observasi partisipatif, pengamat harus melakukan dua kegiatan sekaligus, ikut serta dalam kegiatan di samping melakukan pengamatan. Dalam kegiatan-kegiatan yang tidak menuntut peran aktif seluruh peserta kedua kegiatan dapat dilakukan dengan baik, tetapi dalam kegiatan yang menuntut peran aktif semua anggota peserta hal itu bukan sesuatu yang mudah. Karena terlalu terfokus terhadap kegiatan kelompok maka bisa lupa terhadap tugas pengamatan. Sebaliknya pada observasi nonpartisipatif, pengamat dapat lebih terfokus dan seksama melakukan pengamatan, tetapi karena peserta tahu kehadiran pengamat sedang melakukan pengamatan, maka perilaku atau kegiatan individu-individu yang diamati bisa menjadi kurang wajar atau dibuat-buat.

4. Studi Dokumentasi

Selanjutnya selain wawancara dan observasi, informasi juga dapat diperoleh melalui fakta yang tersimpan dalam bentuk teks seperti surat, catatan harian, buku, arsip foto, hasil rapat, cenderamata, serta jurnal kegiatan dan sebagainya. Data yang berupa dokumen seperti ini bisa dipakai untuk menggali informasi yang terjadi di masa lalu. Untuk itu peneliti perlu memiliki kepekaan teoretik untuk memaknai arti dari semua dokumen tersebut sehingga tidak hanya sekadar barang yang tidak bermakna. Berdasarkan pendapat yang dikemukakan oleh Sukmadinata (2016, hlm.221) Studi dokumenter (*documentary study*) merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan menghimpun dan menganalisis doku- men-dokumen, baik dokumen tertulis, gambar maupun elektronik.

Dokumen-dokumen yang dihimpun dipilih yang sesuai dengan tujuan dan fokus masalah. Dokumen-dokumen tersebut diurutkan sesuai dengan sejarah kelahiran, kekuatan dan kesesuaian isinya dengan tujuan pengkajian. Isinya diuraikan, dibandingkan, serta dipadukan untuk membentuk suatu hasil kajian yang sistematis, padu dan utuh. Jadi studi dokumenter tidak sekadar mengumpulkan dan menuliskan atau melaporkan dalam bentuk kutipan-kutipan tentang sejumlah dokumen.

3.4 Analisis Data

Setelah diteliti, maka data yang dikumpulkan harus di analisis. Analisis data kualitatif ini dapat dilakukan apabila data empiris yang diperoleh adalah data kualitatif berupa kumpulan berwujud kata-kata dan juga bukan terdiri dari rangkaian angka serta tidak dapat disusun dalam kategori-kategori/struktur klasifikasi. Data tersebut bisa dikumpulkan dalam aneka macam cara seperti observasi, wawancara, dokumen, serta pita rekaman. Biasanya hasil pengumpulan data diproses terlebih dahulu sebelum siap digunakan untuk pencatatan, penyuntingan, atau bisa juga di alih-tulis, tetapi analisis kualitatif tetap menggunakan kata-kata yang biasanya disusun ke dalam teks yang diperluas, dan tidak menggunakan perhitungan matematis atau statistika sebagai alat bantu analisis.

Miles dan Huberman mengatakan bahwa, kegiatan analisis ini terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan, yaitu reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan/verifikasi. Terjadi secara bersamaan berarti reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi ini merupakan sesuatu yang saling berhubungan proses siklus dan interaksi pada saat sebelum, selama, dan sesudah pengumpulan data dalam bentuk sejajar yang membangun wawasan umum yang disebut “analisis” (dalam Ulber Silalahi, 2012, hlm.339).

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian kualitatif ini diantaranya mencakup transkrip hasil wawancara, reduksi data, analisis, interpretasi data dan triangulasi. Dari hasil analisis data yang kemudian dapat

ditarik kesimpulan.berikut ini adalah teknik analisis data yang digunakan oleh peneliti:

1. Reduksi Data

Reduksi data merupakan satu kesatuan dengan sebuah analisis. Reduksi data sendiri diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstraksian, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Kegiatan reduksi data berlangsung terus-menerus, terutama selama proyek yang berorientasi kualitatif berlangsung atau selama pengumpulan data. Selama pengumpulan data berlangsung, terjadi tahapan reduksi, yaitu membuat ringkasan, mengkode, menelusuri tema, membuat gugus-gugus, membuat partisi, dan menulis memo. Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dan mengorganisasi data sedemikian rupa sehingga kesimpulan-kesimpulan akhirnya dapat ditarik dan diverifikasi. Reduksi data atau proses transformasi ini berlanjut terus sesudah penelitian lapangan, sampai laporan akhir lengkap tersusun. Jadi dalam penelitian kualitatif dapat disederhanakan dan ditransformasikan dalam aneka macam cara: melalui seleksi ketat, melalui ringkasan atau uraian singkat, menggolongkan dalam suatu pola yang lebih luas, dan sebagainya.

2. Triangulasi

Selain menggunakan reduksi data peneliti juga dapat menggunakan teknik Triangulasi sebagai teknik untuk mengecek keabsahan data. Pengertian dari triangulasi yaitu teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain dalam membandingkan hasil wawancara terhadap objek penelitian (Moloeng, 2004, hlm.330). Triangulasi dapat dilakukan dengan menggunakan teknik yang berbeda diantaranya yaitu teknik wawancara, teknik observasi serta teknik dokumen (Nasution, 2003, hlm.115). Triangulasi ini selain digunakan untuk mengecek kebenaran data juga dilakukan untuk memperkaya data. Triangulasi dengan sumber artinya membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda

dalam penelitian kualitatif (Patton,1987, hlm.331). Adapun untuk mencapai kepercayaan itu, maka ditempuh langkah sebagai berikut :

- 1) Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara.
- 2) Membandingkan apa yang dikatakan orang di depan umum dengan apa yang dikatakan secara pribadi.
- 3) Membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakannya sepanjang waktu.
- 4) Membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan masyarakat dari berbagai kelas.
- 5) Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.

Dalam penelitian kualitatif, triangulasi ini adalah sebuah proses yang harus dilalui oleh seorang peneliti disamping proses lainnya, yang mana proses ini menentukan aspek validitas informasi yang diperoleh untuk kemudian disusun dalam suatu penelitian. teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data yang didapat. Tujuan umum kegiatan triangulasi yaitu untuk meningkatkan kekuatan teoritis, metodologis, maupun interpretatif dari sebuah riset. Dengan demikian triangulasi memiliki arti penting dalam menjembatani dikotomi riset kualitatif dan kuantitatif, Penyajian data merupakan kegiatan terpenting yang kedua dalam penelitian kualitatif. Penyajian data yaitu sebagai sekumpulan informasi yang tersusun member kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan (Silalahi, 2009, hlm.340). Penyajian data yang sering digunakan untuk data kualitatif pada masa yang lalu adalah dalam bentuk teks naratif dalam puluhan, ratusan, atau bahkan ribuan halaman. Akan tetapi, teks naratif dalam jumlah yang besar melebihi beban kemampuan manusia dalam memproses informasi. Manusia tidak cukup mampu memproses informasi yang besar jumlahnya; kecenderungan kognitifnya adalah menyederhanakan informasi yang kompleks ke dalam kesatuan bentuk yang disederhanakan dan selektif atau konfigurasi yang mudah dipahami. Penyajian data dalam kualitatif sekarang ini juga dapat dilakukan dalam berbagai jenis matriks,

grafik, jaringan, dan bagan. Semuanya dirancang untuk menggabungkan informasi yang tersusun dalam suatu bentuk yang padu padan dan mudah diraih. Jadi, penyajian data merupakan bagian dari analisis.

3. Menarik Kesimpulan

Kegiatan analisis yang ketiga yaitu menarik kesimpulan dan verifikasi. Saat kegiatan pengumpulan data dilakukan, seorang penganalisis kualitatif mulai mencari arti dari hal-hal yang ditelitinya. Kemudian kesimpulan yang mulanya belum jelas, sedikit demi sedikit akan menjadi lebih terperinci. Kemudian kesimpulan “final” akan muncul yang tentunya bergantung pada kumpulan-kumpulan catatan lapangan, penyimpanan, dan metode pencarian ulang yang digunakan, kecakapan peneliti, serta tuntutan pemberi dana, namun sering kali kesimpulan itu sudah dirumuskan sebelumnya sejak awal.