

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Gambaran Objek Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Universitas Islam Negeri (UIN) Maliki Malang. UIN Maliki Malang berdiri berdasarkan Surat Keputusan Presiden No 50 tanggal 21 Juni 2004. Bermula dari sebuah Fakultas Tarbiyah, cabang IAIN Sunan Ampel Surabaya yang berdiri pada 1961, lembaga ini beralih status menjadi Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Malang pada pertengahan 1997, bersamaan dengan beralihnya status kelembagaan semua fakultas cabang di lingkungan IAIN se-Indonesia yang berjumlah 33 buah melalui Surat Keputusan Presiden No. 11 Tahun 1997. Dengan demikian, sejak saat itu pula STAIN Malang lepas dari IAIN Sunan Ampel Surabaya. UIN Maliki Malang memiliki 2 kampus, yakni kampus I berlokasi di Jalan Gajayana 50, Dinoyo Malang dengan lahan seluas 14 hektar, dan kampus II saat ini sedang dalam tahap pengembangan pembangunan di daerah Batu dengan lahan 100 hektar.

Di dalam rencana pengembangan sebagaimana tertuang dalam Rencana Strategis Pengembangan STAIN Malang (1998/1999-2008/2009), pada paruh kedua program pengembangannya STAIN Malang mencanangkan mengubah status kelembagaannya menjadi universitas. Melalui upaya yang sungguh-sungguh dan bertanggungjawab usulan menjadi universitas disetujui Presiden melalui Surat Keputusan Presiden RI No. 50, tanggal 21 Juni 2004 dan diresmikan oleh Menko Kesra Prof. H.A. Malik Fadjar, M.Sc atas nama Presiden pada 8 Oktober 2004 dengan nama Universitas Islam Negeri (UIN) Malang. Tanggal 21 Juni 2004 dijadikan sebagai hari kelahiran Universitas ini. Nama UIN Maulana Malik Ibrahim (Maliki) Malang diberikan oleh Presiden Susilo Bambang Yudoyono yang diresmikan pada tanggal 27 Januari 2009 kemudian diperkuat oleh Keputusan Menteri Agama RI Nomor 65 tanggal 27 April 2009.

Hasyim Asy'ari, 2013

Efektivitas Implementasi Sistem Manajemen Mutu Iso (Studi Kasus Penerapan Kebijakan Smm Iso 9001:2008 Di Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang)
Universitas Pendidikan Indonesia | Repository.upi.edu

Sebelum menggunakan nama UIN Maliki Malang kampus ini pernah menggunakan nama Universitas Islam Indonesia-Sudan (UIIS) sebagai implementasi kerjasama antara pemerintah Indonesia dan Sudan yang diresmikan oleh Wakil Presiden RI H. Hamzah Haz pada 21 Juli 2002 yang juga dihadiri oleh para pejabat tinggi pemerintah Sudan. Secara spesifik akademik, universitas ini mengembangkan ilmu pengetahuan tidak saja bersumber dari metode-metode ilmiah melalui penalaran logis seperti observasi, eksperimentasi, survei, wawancara dan sebagainya, tetapi juga dari al-Qur'an dan Hadits. Oleh karena itu, posisi mata kuliah studi keislaman seperti al-Qur'an, Hadits, dan Fiqih menjadi sangat sentral dalam kerangka integrasi keilmuan.

Universitas ini memodernisasi diri secara fisik sejak September 2005 dengan membangun gedung rektorat, fakultas, kantor administrasi, perkuliahan, laboratorium, kemahasiswaan, pelatihan, olah raga, *business center*, poliklinik, masjid dan ma'had yang sudah lebih dulu ada, dengan pendanaan dari *Islamic Development Bank (IDB)* melalui Surat Persetujuan IDB No. 41/IND/1287 tanggal 17 Agustus 2004. UIN Maliki Malang bercita-cita menjadi "*center of excellence* dan *center of Islamic civilization*" sekaligus mengimplementasikan ajaran Islam sebagai rahmat bagi semesta alam.

Secara kelembagaan, UIN Maliki Malang memiliki 6 (enam) fakultas dan 2 Program Pascasarjana, yaitu: (1) Fakultas Tarbiyah, Jurusan Pendidikan Agama Islam (PAI) dan Jurusan Pendidikan Ilmu Sosial, Program Diploma 2 PGMI, (2) Fakultas Syari'ah, Jurusan Ahwal al-Syakhsiyah, (3) Fakultas Humaniora dan Budaya, Jurusan Bahasa dan Sastra Arab, dan Jurusan Bahasa dan Sastra Inggris, (4) Fakultas Ekonomi, Jurusan Manajemen, (5) Fakultas Psikologi, dan (6) Fakultas Sains dan Teknologi, Jurusan Matematika, Biologi, Fisika, Kimia. Teknik Informatika dan Teknik Arsitektur, dan Program Pascasarjana mengembangkan 2 (dua) program studi, yaitu Program

Studi Manajemen Pendidikan Islam dan Program Studi Pembelajaran Bahasa Arab.

UIN Maliki Malang merupakan salah satu kampus PTAIN yang telah lebih awal memulai menerapkan SMM ISO yakni sejak tahun 2008. SMM ISO menjadi satu-satunya sistem manajemen mutu sekaligus menjadi sistem penjaminan mutu internal yang diterapkan di UIN Maliki Malang. Sedangkan SPMPPT eksternal adalah melalui BAN PT. Rencana awal penerapan SMM ISO diberlakukan pada 17 unit kerja berubah menjadi 29 dari 57 unit kerja. Unit kerja dimaksud meliputi 12 unit kerja program S1; Fakultas Tarbiyah Jurusan Pendidikan Agama Islam; Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen; Fakultas Syariah Jurusan Al-ahwal Alsyahshiah; Fakultas Psikologi Jurusan Psikologi; Fakultas Humaniora dan Budaya Jurusan Bahasa dan Sastra Arab serta Jurusan Bahasa dan Sastra Inggris, Fakultas Saintek Jurusan Matematika, Biologi, Teknik Informatika, Teknik Arsitektur, Kimia, Fisika; 2 unit kerja PPS Magister Pendidikan Bahasa Arab dan Manajemen Pendidikan Islam; 14 unit kerja lembaga pendukung; BAAK, Bagian Administrasi Akademik, Biro Administrasi Umum, bagian keuangan, bagian umum, bagian kepegawaian, bagian perencanaan, program khusus perkuliahan bahasa arab (PKPBA), PKPBI, ma'had, lemlitbang, dan LPM, pusat studi gender, perpustakaan, *self acces center*, unit serch dan recruitment; dan 1 unit kerja manajemen representative.

Unit yang ditunjuk sebagai penanggung jawab penerapan SMM ISO adalah Kantor Jaminan Mutu Universitas dibantu Komite Jaminan Mutu Fakultas sesuai SK. Rektor UIN Malang No.Un.3/PP.01.2/390/2005 tentang Pengangkatan Personalia Kantor Jaminan Mutu tertanggal 2 Juni 2005 dengan dasar pertimbangan untuk merencanakan, menjalankan dan mengendalikan suatu proses yang menjamin pencapaian mutu pendidikan UIN Malang secara konsisten dan berkelanjutan, sehingga pelanggan atau *stakeholders* memperoleh kepuasan. Struktur KJM terdiri atas Pengarah, Penanggung Jawab, Kepala, Sekretaris, Anggota (bidang pengembangan dan

Hasyim Asy'ari, 2013

Efektivitas Implementasi Sistem Manajemen Mutu Iso (Studi Kasus Penerapan Kebijakan Smm Iso 9001:2008 Di Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang)
Universitas Pendidikan Indonesia | Repository.upi.edu

pelaksanaan jaminan mutu; bidang *Training dan Development*; bidang Sistem Informasi; bidang Audit internal).

B. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam disertasi ini adalah penelitian kualitatif yang diartikan sebagai prosedur penelitian untuk menghasilkan data deskriptif berupa pernyataan lisan, tulisan, pandangan serta perilaku nara sumber (Bogdan dan Taylor, 1975:4). Hal yang sama juga dinyatakan oleh Miles dan Huberman (1992:15) bahwa data penelitian kualitatif adalah kata-kata dan bukan rangkaian angka. Esensi pandangan di atas adalah bahwa penelitian kualitatif menghasilkan data dan informasi berupa pernyataan kalimat sesuai realitas yang terjadi. Hal penting dalam penelitian kualitatif adalah usaha-usaha peneliti untuk mendapatkan gambaran riil tentang keterkaitan pandangan, sikap, perilaku, dan aktivitas subjek penelitian terkait implementasi kebijakan SMM ISO di lingkungan UIN Maliki Malang. Strategi penelitian yang digunakan adalah studi kasus di mana strategi ini lebih tepat untuk penelitian di mana pokok pertanyaan penelitian berkenaan dengan “how” atau “why”. Studi kasus banyak digunakan antara lain untuk penelitian kebijakan, organisasi dan manajemen dan sosiologi. Studi kasus merupakan inkuiri empiris untuk menyelidiki fenomena dalam kehidupan nyata dengan memanfaatkan bukti multi sumber yakni dokumentasi, wawancara dan observasi (Yin, 2003: 1,2,18,103).

Sifat penelitian kualitatif adalah unsur alamiah peristiwa dan peneliti menjalankan peran sebagai bagian komunitas masyarakat yang akan diteliti. Bogdan dan Biklen (2007:4-7) menyebutkan karakteristik penelitian kualitatif yaitu naturalistik, data deskriptif, konsern dengan proses, induktif, dan menemukan makna. Karakteristik penelitian kualitatif antara lain sifat latar alamiah, peneliti sebagai instrumen, induktif, deskriptif, dan metode kualitatif yakni penggunaan observasi, wawancara dan kajian dokumen selama penelitian (Moleong, 2007:8-11).

Hasyim Asy'ari, 2013

Efektivitas Implementasi Sistem Manajemen Mutu Iso (Studi Kasus Penerapan Kebijakan Smm Iso 9001:2008 Di Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang)
Universitas Pendidikan Indonesia | Repository.upi.edu

Pertimbangan penggunaan metode kualitatif dalam penelitian ini antara lain adalah *pertama*, peneliti ingin memotret aspek-aspek penting terkait implementasi SMM ISO di UIN Maliki Malang, yakni penerapan klausul, realisasi pencapaian sasaran mutu atau standar pelayanan minimal (SPM) institusi, output penerapan SMM berupa manfaat dan dampak yang dirasakan oleh sivitas akademika dan institusi termasuk pembentukan budaya mutu serta permasalahan yang timbul dalam implementasi SMM. Informasi terkait hal tersebut memerlukan interaksi yang intens antara peneliti dan sumber informasi penelitian. Dalam hal ini peneliti tidak cukup dengan mengajukan pertanyaan dengan jawaban ya atau tidak. Akan tetapi peneliti berusaha mendalami materi inti yang disampaikan nara sumber dan yang tersedia dalam dokumen serta hasil-hasil observasi yang peneliti lakukan. Kejelasan dan makna informasi akan memberikan gambaran yang tepat untuk merumuskan pemikiran-pemikiran penting terkait implementasi SMM ISO di UIN Maliki Malang dan dapat digunakan sebagai pertimbangan untuk kebijakan yang sama di institusi pendidikan yang lain.

Kedua, penerapan SMM ISO merupakan hal baru dalam institusi pendidikan khususnya di lingkungan PTAI dan sudah diamanatkan dalam RENSTRA Pembangunan Pendidikan Islam Departemen Agama tahun 2010-2014 sehingga membutuhkan perhatian yang serius untuk mendorong efektivitas penerapan SMM. Penerapan SMM sebagai sebuah kebijakan memiliki dimensi makna dan pengaruh yang kompleks dalam sistem pendidikan PTAI. Salah satu hal penting adalah bahwa penerapan SMM ISO merupakan sebuah perubahan dan menjadi instrumen perubahan yang akan berdampak pada mutu, efisiensi, efektivitas, budaya, citra dan daya saing PTAI.

Penggunaan jenis penelitian kualitatif dimaksudkan untuk memahami secara utuh fenomena sosial yang terjadi dalam komunitas tertentu. Penelitian kualitatif berusaha memahami pengalaman dan perilaku manusia yang sangat kompleks. Istilah metode kualitatif sering juga disebut dengan "*fieldwork*,

Hasyim Asy'ari, 2013

Efektivitas Implementasi Sistem Manajemen Mutu Iso (Studi Kasus Penerapan Kebijakan Smm Iso 9001:2008 Di Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang)
Universitas Pendidikan Indonesia | Repository.upi.edu

naturalistic dan ethnographic, inner perspective, interpretive, ecological, case study, descriptive” (Bogdan dan Biklen, 2007:3). Inti dari istilah tersebut adalah bahwa penelitian kualitatif mendorong keterlibatan peneliti lebih intens, memahami lebih dalam fenomena dan realitas sosial, serta penggunaan analisa isi secara tepat untuk menghasilkan kesimpulan secara objektif dan absah. Malinowski menyebut penelitian ini sebagai penelitian *etnografi* yakni untuk memahami sudut pandang masyarakat dan hubungannya dengan kehidupan mereka; mempelajari masyarakat dan belajar dari masyarakat. Penelitian kualitatif memungkinkan penggalian informasi lebih banyak dan mendalam dengan melakukan wawancara terhadap informan kunci terkait. Dalam hal ini mencari makna fenomena sosial dan menemukan atau mengembangkan konsep ataupun ide-ide baru merupakan bagian dari proses penelitian kualitatif (Spradley, 1997:3).

Penggunaan jenis penelitian kualitatif mendorong peneliti untuk mengumpulkan data yang lengkap dan menemukan solusi ataupun pemikiran yang inovatif untuk mengatasi permasalahan institusi. Oleh karena itu dalam penelitian kualitatif diperlukan kehatian-hatian, kecermatan, dan ketelitian baik selama proses penelitian maupun pasca penelitian, termasuk dalam membuat kesimpulan dan laporan. Dalam hal ini Bogdan dan Taylor (1975:4-5) memberikan pandangan bahwa *“qualitative methods allow us to know people personally and to see them as they are developing their own definition of the world. ... qualitative methods enable us to explore concepts whose essence is lost in other research approach.”* Dalam konteks implementasi SMM ISO di UIN Maliki Malang, maka yang perlu dikaji adalah bagaimana informan memahami, menerapkan SMM tersebut (klausul dan Standar Pelayanan Minimum) dan menginternalisasi sebagai bagian dari kehidupan mereka, serta bagaimana output (manfaat dan dampak) penerapan SMM tersebut bagi individu dan institusi.

C. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data

Hasyim Asy'ari, 2013

Efektivitas Implementasi Sistem Manajemen Mutu Iso (Studi Kasus Penerapan Kebijakan Smm Iso 9001:2008 Di Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang)

Universitas Pendidikan Indonesia | Repository.upi.edu

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dokumentasi, wawancara dan observasi. Miles dan Huberman (1992:15) menyebutkan teknik pengumpulan data penelitian kualitatif dapat dilakukan melalui observasi, wawancara, intisari dokumen, pita rekaman yang diproses melalui pencatatan, pengetikan dan penyuntingan. Penggunaan teknik dokumentasi dalam penelitian ini merupakan langkah awal yang peneliti lakukan untuk melihat dan mengkaji dokumen terkait implementasi SMM ISO antara lain manual mutu, SOP, laporan realisasi sasaran mutu (sarmut) atau Standar Pelayanan Minimal Realisasi sasaran mutu (SPM). Dokumen-dokumen tersebut memberikan gambaran terkait kesiapan, ketercapaian penerapan SMM dan peningkatan kinerja institusi UIN Maliki Malang. Peneliti dalam hal ini mempelajari dokumen-dokumen penting terkait implementasi SMM ISO dan melakukan kajian serta membandingkan perkembangan atau peningkatan realisasi pencapaian sasaran mutu yang terdapat dalam SMM ISO UIN Maliki Malang selama 3 tahun terakhir, yakni dari tahun 2008-2010.

Dari studi dokumentasi tersebut peneliti dapat melakukan kajian lebih mendalam dengan melakukan wawancara baik yang sifatnya individual maupun kelompok di samping observasi terhadap objek-objek penting lain. Teknik wawancara dalam penelitian ini dimaksudkan untuk memperoleh data yang lebih memadai dan memiliki validitas yang tinggi. Peneliti melakukan wawancara mendalam dengan beberapa pihak yang terkait langsung dengan implementasi SMM ISO untuk melakukan kajian berbagai aspek implementasi SMM ISO antara lain pertimbangan filosofis, dasar hukum, penerapan klausul, realisasi Standar Pelayanan Minimal (SPM), manfaat dan dampak penerapan SMM ISO. Teknik observasi digunakan sebagai langkah untuk memperoleh informasi khususnya terkait pemenuhan sebagian klausul-klausul SMM ISO seperti penyediaan fasilitas kampus, perubahan sikap dan perilaku sivitas akademika serta pengaruh penerapan SMM ISO terhadap budaya mutu mereka selama di kampus. Ketiga teknik tersebut diharapkan

Hasyim Asy'ari, 2013

Efektivitas Implementasi Sistem Manajemen Mutu Iso (Studi Kasus Penerapan Kebijakan Smm Iso 9001:2008 Di Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang)
Universitas Pendidikan Indonesia | Repository.upi.edu

saling melengkapi dan memperkuat proses perolehan data sesuai harapan

No.	Teknik	Aspek/Fokus Data	Sumber
-----	--------	------------------	--------



peneliti. Rangkuman teknik dan data serta informasi yang diperoleh dapat dilihat dalam tabel berikut:

Tabel 3.1. Pedoman dan Sumber Data

1.	Dokumentasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Profil dan Kebijakan Institusi 2. Renstra dan Program Kerja (bidang pengajaran, penelitian dan pengabdian masyarakat) 3. Manual Mutu, SOP dan realisasi sasaran mutu SMM ISO (SPM khusus bidang akademik, riset, dan pengabdian tahun 2008-2010) 	Institusi rektorat dan Kantor Jaminan Mutu (KJM) pusat dan fakultas, dan jurusan
2.	Wawancara	<ol style="list-style-type: none"> 1. Visi dan Misi Institusi 2. Latar Belakang Penerapan SMM 3. Penerapan Klausul SMM 4. Manfaat dan Dampak Penerapan SMM (Citra, efisiensi, efektivitas, kinerja, inovasi, daya saing, budaya mutu sivitas akademika dan pencapaian tri dharma PT) 5. Tingkat kepuasan mahasiswa 	Para pimpinan: Rektor, PR, Dekan, PD, ketua KJM pusat dan fakultas, profesional KJM, ketua jurusan, staf, dosen dan mahasiswa
3.	Observasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lingkungan dan budaya Kampus 2. Fasilitas Pembelajaran (kuantitas, kualitas, layanan web); 3. Fasilitas Pendukung (lab, perpustakaan) 4. Kehidupan Asrama (ma'had 'aly/ kegiatan masjid) 	

D. Unit Analisis dan Penentuan Informan Kunci

Penelitian kualitatif sebenarnya tidak mengenal istilah populasi dan sampel yang ada adalah sumber data penelitian sebagaimana dinyatakan oleh Djarm'an Satori (2007:2). Sumber data penelitian atau informan ditentukan berdasarkan kebutuhan terhadap informasi atau data yang terkait langsung dengan fokus masalah. Maka penentuan informan akan mengikuti perkembangan penelitian dan bisa berubah sesuai kebutuhan penelitian. Dalam penelitian kualitatif hal tersebut dikenal dengan istilah *Snowball Sampling Technique*. Teknik sampling tersebut

Hasyim Asy'ari, 2013

Efektivitas Implementasi Sistem Manajemen Mutu Iso (Studi Kasus Penerapan Kebijakan Smm Iso 9001:2008 Di Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang)

Universitas Pendidikan Indonesia | Repository.upi.edu

sering digunakan dalam penelitian kualitatif mengingat sumber data dan informasi yang dibutuhkan cakupannya sangat luas.

Dalam penelitian ini sumber data akan dikelompokkan ke dalam beberapa bentuk. *Pertama*, dokumen yaitu dokumen penerapan SMM ISO dan dokumen realisasi sasaran mutu (SPM). *Kedua*, nara sumber utama terkait proses perumusan penerapan SMM ISO adalah para pimpinan UIN, konsultan ISO, Tim ISO/panitia, para pimpinan. *Ketiga*, nara sumber yang menerima dampak penerapan implementasi SMM ISO yakni para staf, dosen dan mahasiswa (tabel 3.2. Penyebaran Sumber Data). *Keempat*, hasil observasi terkait implementasi SMM antara lain fasilitas kampus, kegiatan ma'had, masjid dan kegiatan mahasiswa. Unit analisis penelitian ini adalah institusi UIN Maliki Malang yang mencakup antara lain fakultas, biro, jurusan/prodi, perpustakaan, ma'had, lembaga penelitian, dan LPM sebagai representasi terkait penerapan SMM ISO.

Tabel 3.2. Penyebaran Sumber Data

No.	Subjek penelt/ Informan	Jenis Kelamin		Jumlah
		Laki-laki	Perempuan	
1.	Rektor	1	-	1
2.	PR III	1	-	1
3.	Manag. Represnt (MR)	1	-	1
4.	Ketua KJM Pusat	1	-	1
5.	Profesional KJM	1	-	1
6.	Ketua KJM Fakultas	2	3	5
7.	Dekan	2	-	2
8.	Pembantu Dekan	2	1	3
9.	Direktur Ma'had	1	-	1
10.	Kepala Biro AAK	-	1	1
11.	Ketua Jurusan	4	1	5
12.	Lemlit	1	-	1
13.	LPM	-	1	1
14.	Kepala Perpustakaan	1	-	1

Hasyim Asy'ari, 2013

Efektivitas Implementasi Sistem Manajemen Mutu Iso (Studi Kasus Penerapan Kebijakan Smm Iso 9001:2008 Di Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang)

Universitas Pendidikan Indonesia | Repository.upi.edu

15.	Staf perpust.	2	-	2
16.	Dosen	3	1	4
17.	Ketua BEM UIN	1	-	1
18.	Mahasiswa	3	2	5
	Jumlah	27	10	37

E. Pemeriksaan Keabsahan Data

Pemeriksaan keabsahan data merupakan proses penting dan menjadi bagian integral dalam penelitian kualitatif. Pemeriksaan tersebut dimaksudkan untuk melihat keabsahan data baik yang diperoleh dari studi dokumen, wawancara, maupun observasi. Terdapat 4 kriteria terkait pemeriksaan keabsahan data yaitu derajat kepercayaan (*credibility*), keteralihan (*transferability*), kebergantungan (*dependability*) dan kepastian (*confirmability*) (Moleong, 2007:324). Sedangkan teknik pemeriksaan validitas data dapat dilihat dalam tabel berikut:

Tabel 3.3. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data (Moleong, 2007:327)

No.	Kriteria	Teknik pemeriksaan
1.	Kredibilitas (<i>credibility</i>)	Perpanjangan keikutsertaan; ketekunan pengamatan; triangulasi; pengecekan sejawat; kecukupan referensi; pengecekan anggota.
2.	Keteralihan (<i>transferability</i>)	Uraian rinci
3.	Kebergantungan (<i>dependability</i>)	Audit kebergantungan
4.	Kepastian (<i>confirmability</i>)	Audit kepastian

Keempat kriteria pemeriksaan keabsahan data di atas diuraikan sebagai berikut:

1. Kredibilitas

Kredibilitas data sangat tergantung pada kredibilitas peneliti, karena dalam penelitian kualitatif peneliti merupakan instrumen penelitian.

Hal ini tentunya tidak menutup kemungkinan akan terjadi bias dalam

proses penelitian di lapangan. Oleh karena itu untuk dapat memperoleh data yang kredibel, peneliti melakukan beberapa hal berikut:

- a. Perpanjangan keikutsertaan; peneliti dalam hal ini mengupayakan waktu yang maksimal untuk melakukan penelitian sampai benar-benar diperkirakan data yang dikumpulkan sudah memenuhi kebutuhan. Penelitian lapangan dimulai sejak tanggal 8 Agustus sampai 27 Desember 2011. Intensitas keterlibatan peneliti dalam interval waktu tersebut menggambarkan komitmen yang kuat untuk mendapatkan data yang absah selama proses penelitian. Banyak hal yang dapat peneliti pelajari terkait penerapan SMM ISO di UIN Maliki Malang, termasuk dalam hal ini adalah upaya-upaya pembentukan budaya kampus yang Islami sebagaimana tertuang dalam tabel 3.1.
- b. Ketekunan pengamatan; peneliti dalam hal ini berusaha mengamati berbagai aspek terkait fokus penelitian. Sebagai contoh dalam hal ini peneliti melakukan observasi terhadap kegiatan ma'had dan masjid sebagai simbol pembentukan budaya kampus. Banyak kegiatan sivitas akademika dilakukan di tempat tersebut antara lain pengajian, sholat jamaah, tahlil, khotmil qur'an, hifdhil qur'an, ceramah, belajar bahasa Arab dan Inggris (sobahul lughoh), kegiatan seni marawis. Termasuk dalam hal ini observasi terhadap lingkungan kampus, fasilitas belajar, fasilitas perpustakaan, fasilitas parkir dan sarana olah raga. Pengamatan tersebut menghasilkan banyak data dan informasi terkait penerapan SMM di UIN Maliki Malang.
- c. Pemeriksaan ulang untuk setiap hasil wawancara sehingga data dan informasi yang peneliti peroleh benar-benar merupakan data dan informasi yang dibutuhkan. Pemeriksaan ulang ini juga dimaksudkan untuk mengantisipasi adanya kemungkinan

pendalaman materi ataupun pengembangan pertanyaan-pertanyaan dalam penelitian. Pemeriksaan ulang hasil wawancara peneliti lakukan pada setiap kali segera setelah wawancara dilakukan untuk memastikan data yang terkumpul benar-benar mencukupi kebutuhan penelitian dan peneliti akan kembali meminta waktu ke sumber data jika masih ada fokus kajian yang memerlukan pendalaman lebih lanjut.

- d. Triangulasi, peneliti membandingkan data dan informasi untuk aspek yang sama dari beberapa nara sumber. Proses ini juga peneliti perkuat dengan membandingkan atau memperdalam melalui kajian dokumen yang tersedia serta hasil observasi untuk memperkuat keabsahan data dan untuk menghasilkan temuan atau kesimpulan yang tepat. Model triangulasi dengan berbagai sumber, metode dan konsep memberikan peluang peneliti untuk menemukan data dan informasi yang lebih berkualitas, valid dan reliabel. Penerapan triangulasi dalam metode penelitian kebijakan penting dilakukan yakni dengan menggunakan teknik observasi, analisis konten, analisis sebab akibat, *survey* dan *interview* karena sifat, isi dan dampak kebijakan itu sendiri sangat kompleks –multi dimensi dan multi relasi- (Putt & Springer, 1989:136, 304-305).

Sebagai contoh dalam hal kepuasan layanan customer, peneliti membuktikan sendiri bagaimana sikap dan perilaku sivitas akademika termasuk petugas keamanan dalam merespon permintaan peneliti di samping peneliti juga mengkaji dokumen laporan SPM dan data hasil wawancara. Umumnya mereka sangat menyadari pentingnya *customer* dan berusaha memberikan layanan terbaik yakni dengan menunjukkan responsivitas, empati dan memberikan alternatif-alternatif tindakan yang perlu diambil. Fakta ini tentunya memperkuat adanya pemahaman dan perilaku orientasi kepuasan *customer* karena inilah kunci mutu layanan

institusi. Oleh karena itu triangulasi sangat penting peneliti lakukan dalam kerangka menghasilkan data dan informasi yang tepat untuk memudahkan penarikan kesimpulan terhadap fakta empirik.

e. Mencari dan mengkaitkan fakta empirik dengan referensi yang memadai untuk memperkuat proses dan hasil-hasil penelitian. Referensi yang benar-benar dapat diandalkan menjadi sangat penting dalam setiap penelitian. Disinilah letak strategis kajian teoritis berbagai buku, pedoman, dokumen SMM, jurnal dan hasil penelitian sebelumnya terkait fokus permasalahan penelitian.

2. Transferabilitas; kualitas transferabilitas sangat tergantung pada peneliti dalam memberikan laporan hasil penelitian secara rinci. Keteralihan terkait seberapa baik hasil penelitian dapat dipahami dan digunakan oleh para pembaca serta pihak-pihak lain yang berkepentingan dengan hasil penelitian. Oleh karena itu laporan penelitian penelitian ini disusun secara cermat untuk menggambarkan hasil-hasil penelitian yang benar-benar objektif terkait situasi, sikap, perilaku dan budaya institusi UIN. Laporan yang terstruktur tersebut memudahkan pembaca dalam memahami dan mentransfer kembali temuan-temuan penelitian serta berbagai interpretasi peneliti untuk kepentingan terkait penerapan SMM ISO atau sistem penjaminan mutu pada umumnya.

3. Kebergantungan (*dependability*); pemeriksaan dipendabilitas data dalam hal ini dilakukan dengan cara audit oleh tim pembimbing disertai yang terdiri dari promotor, kopromotor dan anggota. Berbagai pemeriksaan dan saran terkait proses pengumpulan dan penyusunan, analisis data serta penyusunan laporan akhir merupakan bentuk audit dipendabilitas data penelitian. Peneliti dalam hal ini juga meminta konsultan ISO UIN Syarif Hidayatullah Jakarta untuk menilai proses, isi dan laporan penelitian ini.

Hasyim Asy'ari, 2013

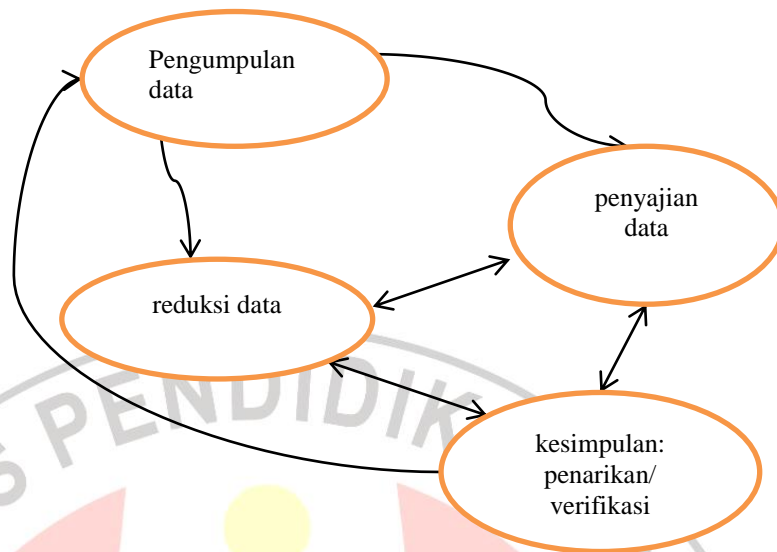
Efektivitas Implementasi Sistem Manajemen Mutu Iso (Studi Kasus Penerapan Kebijakan Smm Iso 9001:2008 Di Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang)

Universitas Pendidikan Indonesia | Repository.upi.edu

4. Kepastian (*confirmability*); pemeriksaan confirmabilitas data juga dilakukan oleh pihak yang sama yakni dengan cara audit oleh para pembimbing dan konsultan ISO. Audit confirmabilitas data terkait dengan pemeriksaan apakah hasil temuan penelitian berasal dari data yang sudah diperoleh. Pemeriksaan confirmabilitas terkait data dan analisis peneliti sampai pada laporan penelitian.

F. Analisis dan Penafsiran data

Analisis data kualitatif merupakan tahap penting dalam penelitian. Kemampuan memahami makna dan mengkaitkan konteks dalam penelitian kualitatif menjadi kunci dalam memberikan penafsiran-penafsiran terhadap data dan informasi yang ada. Mutu penelitian kualitatif sangat tergantung pada kemampuan analisis dan penafsiran data yang ada sekaligus dalam membuat kesimpulan akhir penelitian. Analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman (1992:15) tetap menggunakan kata-kata, yang biasanya disusun ke dalam teks yang diperluas melalui kegiatan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan sebagaimana dapat dilihat dalam gambar di bawah. Nasution (Djam'an Satori dan Aan Komariah, 2007:136) dan Miles & Huberman (1994:10-14) menyebutkan hal yang sama bahwa teknis analisis data mengikuti prosedur reduksi data, display data, mengambil kesimpulan dan verifikasi dengan menggunakan teknik analisis isi sebagaimana gambar berikut.



Gambar 3.1. Proses Analisis Data
 Sumber: Miles dan Huberman (1994:10-14)

Proses analisis data kualitatif tersebut akan diuraikan sebagai berikut: *pertama*; Reduksi data. Reduksi data merupakan proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Proses reduksi data berlangsung sejak penelitian dilakukan sampai kesimpulan dibuat bahkan sampai laporan akhir lengkap tersusun. Hal ini berarti reduksi data harus dilakukan secara terus-menerus sampai peneliti yakin akan informasi yang diperoleh benar benar memiliki makna dalam penelitian. Reduksi data merupakan bagian dari analisis karena membutuhkan pemikiran untuk melihat dan mengkaji isi data mana saja yang harus digunakan, mana yang harus dibuang dan memperkirakan kemungkinan berkembangnya informasi baru selama penelitian. Penyederhanaan data kualitatif dapat dilakukan melalui cara seleksi yang ketat, ringkasan atau uraian singkat, menggolungkannya dalam satu pola yang lebih luas atau bahkan membiarkan kata-kata ada bersama dalam analisis berikutnya. Dalam hal ini peneliti membuat klasifikasi data berupa fokus kajian terkait penerapan SMM ISO di UIN Maliki Malang untuk memastikan data yang sifatnya primer dan yang sekunder serta data yang harus dibuang. Beberapa

Hasyim Asy'ari, 2013

Efektivitas Implementasi Sistem Manajemen Mutu Iso (Studi Kasus Penerapan Kebijakan Smm Iso 9001:2008 Di Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang)

Universitas Pendidikan Indonesia | Repository.upi.edu

aktivitas terkait kajian dokumen adalah 1) peneliti mencari dan mempelajari kebijakan-kebijakan terkait penerapan SMM ISO dan akhirnya menemukan 4 SK dan 2 Nota kerja sama dengan pihak ISO; 2) peneliti berusaha menemukan, mengkaji dan memilah kembali dokumen-dokumen terkait SMM ISO seperti profile institusi, manual mutu, SOP, tulisan-tulisan yang terkait baik yang bersumber dari WEB maupun dokumen yang tersedia di UIN; 3) peneliti meminta secara langsung dokumen Renstra UIN Maliki Malang dan mempelajari serta mengkaitkan renstra tersebut dengan penerapan SMM ISO dan melihat praktek-praktek pengelolaan mutu di UIN. Aktivitas-aktivitas peneliti terkait wawancara antara lain 1) menyusun dan menentukan pedoman data yang mencerminkan fokus kajian penelitian untuk menjamin keterarahan proses dan hasil penelitian (tabel 3.1). Hal ini peneliti lakukan dengan cara meninjau kembali kajian teori khususnya terkait pertimbangan penerapan SMM ISO, penerapan klausul, dan realisasi sasaran mutu atau Standar Pelayanan Minimal (SPM), manfaat dan dampak penerapan SMM ISO. Basis teoritis proses ini adalah kajian teori analisis atau evaluasi kebijakan, penjaminan mutu dan SMM ISO itu sendiri; 2) selama proses penelitian, peneliti melakukan wawancara mengacu pada pedoman wawancara dan instrumen yang sudah peneliti siapkan untuk menghasilkan data dan informasi sesuai kebutuhan penelitian. Dalam hal ini peneliti telah mewawancarai 37 nara sumber yang peneliti nilai representatif dengan pembahasan penelitian yang mencakup para pimpinan, dosen, pengurus ma'had dan mahasiswa. Data penerapan SMM ISO yang sudah terkumpul kemudian peneliti pelajari kembali selanjutnya untuk dianalisis melalui proses pemilahan, pemilihan, memasukkan dalam kategori atau fokus kajian, refleksi dan penafsiran-penafsiran sesuai fakta empirik. Proses ini memakan waktu panjang dan sudah peneliti lakukan sejak pengumpulan data sampai penyajian laporan.

Kedua, penyajian data; merupakan upaya menampilkan sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan

Hasyim Asy'ari, 2013

Efektivitas Implementasi Sistem Manajemen Mutu Iso (Studi Kasus Penerapan Kebijakan Smm Iso 9001:2008 Di Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang)
Universitas Pendidikan Indonesia | Repository.upi.edu

kesimpulan dan pengambilan tindakan. Bentuk penyajian data kualitatif umumnya adalah teks naratif, matriks, grafik, jaringan dan bagan. Dalam hal ini peneliti berusaha menampilkan data dan pembahasan secara sistematis sesuai pertanyaan penelitian sehingga mudah dipahami. *Ketiga*; penarikan kesimpulan (Miles dan Huberman (1994:16-18). Kesimpulan merupakan bagian penting dalam proses penelitian. Umumnya pembaca ingin mengetahui temuan penelitian secara cepat yakni dengan membaca kesimpulan penelitian. Kesimpulan dalam disertasi ini pada dasarnya merupakan pernyataan singkat, jelas dan tegas temuan-temuan penelitian terkait efektivitas implementasi SMM ISO di UIN Maliki Malang.

G. Tahapan Penelitian

Miles dan Huberman berpendapat ada 7 tahap penelitian kualitatif yaitu membangun kerangka konseptual, merumuskan masalah penelitian, pemilihan sampel dan pembatasan penelitian, instrumentasi, pengumpulan data, analisis data, matrik dan pengujian kesimpulan. Terdapat 3 klasifikasi tahapan penelitian yaitu persiapan, lapangan dan pengolahan data (Djam'an Satori dan Aan Komariah, 2007:25). Nasution (2003:33-34) dalam hal ini berpendapat bahwa tahapan penelitian kualitatif meliputi orientasi, eksplorasi dan *member check*.

Penelitian disertasi ini mengikuti tahapan sebagai berikut:

1. Pra lapangan; berupa studi penjajagan untuk memastikan fokus penelitian; melakukan kajian teoritis terkait seluruh aspek terkait implementasi SMM ISO dan mempelajari sumber yang tersedia di web UIN Maliki Malang khususnya yang ada kaitannya dengan penerapan SMM ISO; menyusun desain penelitian sebagai acuan selama proses penelitian.

Hasyim Asy'ari, 2013

Efektivitas Implementasi Sistem Manajemen Mutu Iso (Studi Kasus Penerapan Kebijakan Smm Iso 9001:2008 Di Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang)
Universitas Pendidikan Indonesia | Repository.upi.edu

2. Orientasi; dalam hal ini peneliti berdiskusi dengan pimpinan dan pihak terkait dalam pelaksanaan SMM ISO sebagai informasi awal; meminta dokumen penting serta penelusuran informasi terkait penyelenggaraan SMM ISO baik yang terdapat dalam web maupun file pimpinan; melakukan kajian terhadap informasi awal yang sudah diperoleh tersebut sebagai input untuk melakukan penelitian lebih lanjut.
3. Pelaksanaan penelitian; mengumpulkan data dan informasi terkait fokus masalah melalui studi dokumentasi lanjutan, observasi dan wawancara dengan subjek penelitian; melakukan analisis dan interpretasi data dan mengembangkan jangkauan penelitian untuk memperdalam informasi sesuai fokus masalah penelitian; melakukan triangulasi terkait data yang sudah dikumpulkan untuk menemukan keabsahan data; dan membuat kesimpulan akhir penelitian.
4. Penyusunan laporan; dalam hal ini peneliti menyusun laporan penelitian dalam bentuk disertasi sesuai pedoman akademik yang berlaku termasuk memberikan rekomendasi terkait pembenahan implementasi SMM ISO di UIN Maliki Malang sehingga dapat dijadikan acuan bagi PTAI lain yang ingin menerapkan SMM ISO.



Hasyim Asy'ari, 2013

Efektivitas Implementasi Sistem Manajemen Mutu Iso (Studi Kasus Penerapan Kebijakan Smm Iso 9001:2008 Di Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang)

Universitas Pendidikan Indonesia | [Repository.upi.edu](https://repository.upi.edu)