

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif atau naturalistic karena dilakukan pada kondisi yang alamiah.

3.1.1 Metode Deskriptif

Metode deskriptif, bisa mendeskripsikan sesuatu keadaan saja, tetapi bisa juga mendeskripsikan keadaan dalam tahapan-tahapan perkembangannya. Menurut Nana Syaodih Sukmadinata (2011, hlm.54) menyatakan bahwa:

Penelitian deskriptif (*descriptive research*) adalah suatu metode penelitian yang ditujukan untuk menggambarkan fenomena-fenomena yang ada, yang berlangsung pada saat ini atau saat yang lampau.

Dapat disimpulkan bahwa metode penelitian deskriptif yaitu metode pemecahan masalah yang dilakukan untuk mengetahui fenomena yang ada, baik yang sedang berlangsung saat ini ataupun yang terjadi di masa lampau. Pada penelitian ini menganalisis mengenai Kebutuhan Pengembangan Kelembagaan Untuk Memperoleh Sertifikasi Sistem Penjaminan Mutu ISO 9001:2015 pada Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Aparatur

3.1.2 Pendekatan Kualitatif

Sugiyono (2011, hlm. 12) mengemukakan bahwa metode penelitian kualitatif sering disebut metode penelitian naturalistic karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah (*natural setting*). Dimana dalam penelitian kualitatif ini instrumennya adalah orang atau *human instrument*, yaitu peneliti itu sendiri. Teknik pengumpulan data bersifat triangulasi, yaitu menggunakan berbagai teknik pengumpulan data secara gabungan. Analisis data yang dilakukan bersifat induktif berdasarkan pada fakta-fakta yang ditemukan di lapangan dan kemudian dikonstruksikan menjadi hipotesis atau teori. Metode kualitatif digunakan untuk mendapatkan data yang mendalam, suatu data yang mengandung makna. Makna adalah data yang sebenarnya, data yang pasti yang merupakan suatu nilai di balik

data yang tampak. Oleh karena itu dalam penelitian kualitatif tidak menekankan pada generalisasi, tetapi lebih menekankan pada makna. Djarm'an Satori (2014, hlm.22) mengemukakan bahwa penelitian kualitatif adalah suatu pendekatan penelitian yang mengungkap situasi sosial tertentu dengan mendeskripsikan kenyataan secara benar, dibentuk oleh kata-kata berdasarkan teknik pengumpulan dan analisis data yang relevan yang diperoleh dari situasi alamiah. Hal tersebut sejalan dengan yang dikemukakan oleh Creswell (dalam Sugiyono, 2013, hlm.347), bahwa

“Penelitian kualitatif berarti proses eksplorasi dan memahami makna perilaku individu dan kelompok, menggambarkan masalah sosial atau masalah kemanusiaan. Proses penelitian mencakup membuat pertanyaan penelitian dan prosedur yang masih bersifat sementara, mengumpulkan data pada setting partisipan, analisis data secara induktif, membangun data yang parsial ke dalam tema, dan selanjutnya memberikan interpretasi terhadap makna suatu data. Kegiatan akhirnya adalah membuat laporan ke dalam struktur yang fleksibel.”

Selain itu menurut Bodgan dan Biklen (dalam Sugiyono, 2011, hlm. 15), secara umum penelitian kualitatif memiliki karakteristik sebagai berikut :

- a. Dilakukan pada kondisi yang alamiah, langsung ke sumber data dan peneliti adalah instrumen kunci
- b. Penelitian kualitatif lebih bersifat deskriptif. Data yang terkumpul berbentuk kata-kata atau gambar, sehingga tidak menekankan pada angka.
- c. Penelitian kualitatif lebih menekankan pada proses daripada produk atau outcome
- d. Penelitian kualitatif melakukan analisis data secara induktif
- e. Penelitian kualitatif lebih menekankan makna (data dibalik yang teramati).

Berdasarkan pengertian di atas, terdapat objek alamiah dalam penelitian kualitatif yang bersifat natural atau tanpa rekayasa peneliti yang dijadikan sebagai objek penelitian. Objek alamiah yang dimaksud oleh Sugiyono (2009, hlm. 2) adalah objek yang apa adanya, tidak dimanipulasi oleh peneliti sehingga kondisi pada saat peneliti memasuki objek, setelah berada di objek dan setelah keluar dari

objek relatif tidak berubah. Jadi selama melakukan penelitian mengenai Analisis Kebutuhan Pengembangan Kelembagaan Untuk Memperoleh Sertifikasi Sistem Penjaminan Mutu ISO 9001:2015 pada Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Aparatur ini peneliti sama sekali tidak mengatur kondisi tempat penelitian berlangsung maupun melakukan manipulasi terhadap variabel.

3.2 Partisipan dan Tempat Penelitian

3.2.1 Partisipan Penelitian

Partisipan atau sumber data merupakan hal yang penting dalam sumber penelitian agar data yang kita peroleh jelas dan valid. Dalam hal ini partisipan adalah orang yang berada pada lingkup penelitian yang dapat memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian. Untuk memperoleh data secara representative, maka diperlukan informan kunci yang memahami dan mempunyai kaitan dengan permasalahan yang sedang dikaji.

Dalam penelitian ini, peneliti menentukan informan dengan teknik *purposive sampling* dan *snowball sampling*. *Purposive sampling* menurut Sugiyono (2014, hlm. 300) adalah “teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini, misalnya orang tersebut dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi objek/situasi sosial yang diteliti”. Sedangkan *snowball sampling* menurut Sugiyono (2014, hlm. 300) adalah sebagai berikut :

Teknik pengambilan sampel sumber data, yang awalnya jumlahnya sedikit, lama-lama menjadi besar. Hal ini dilakukan karena dari jumlah sumber data yang sedikit itu tersebut belum mampu memberikan data yang lengkap, maka mencari orang lain lagi yang dapat digunakan sebagai sumber data. Dengan demikian jumlah sampel sumber data akan semakin besar, seperti bola salju yang menggelinding, lama-lama menjadi besar.

Sanafiah Faisal (1990) dalam Sugiyono (2015, hlm 382) dengan mengutip pendapat Spradley mengemukakan bahwa, situasi social untuk sampel awal sangat disarankan suatu situasi social yang di dalamnya menjadi semacam muara dari

banyak domain lainnya. Selanjutnya dinyatakan bahwa, sampel sebagai informan sebaiknya yang memenuhi criteria sebagai berikut:

1. Mereka yang menguasai atau memahami sesuatu melalui proses enkulturasi, sehingga sesuatu itu bukan sekedar diketahui, tetapi juga dihayatinya.
2. Mereka yang tergolong masih sedang berkecimpung atau terlibat pada kegiatan yang tengah diteliti.
3. Mereka yang mempunyai waktu yang memadai untuk dimintai informasi.
4. Mereka yang tidak cenderung menyampaikan informasi hasil “kemasannya” sendiri.
5. Mereka yang pada mulanya tergolong “cukup asing” dengan peneliti sehingga lebih menggairahkan untuk dijadikan semacam guru atau narasumber.

Berdasarkan pemaparan tersebut, data yang diperlukan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah mengenai analisis kebutuhan persiapan penerapan sertifikasi sistem penjaminan mutu ISO 9001:2015 di PPSDMA. Hal tersebut yang melatarbelakangi dalam memilih partisipan dalam penelitian ini terutama yang terlibat dan mengetahui mengenai kebutuhan apa saja yang diperlukan untuk mempersiapkan penerapan sertifikasi ISO 9001:2015 di PPSDM Aparatur. Partisipan dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai yang mengetahui informasi mengenai kebutuhan ISO dan beberapa yang menduduki jabatan struktural yang berada di PPSDM Aparatur. Adapun secara rinci yang menjadi sumber data atau informan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Tabel 3. 1 Gambaran Partisipan dalam Pengumpulan Data Penelitian

No	Jabatan	Kode
1	Kepala Bidang Pengembangan Kompetensi Sumber Daya Manusia Aparatur	KBPK
2	Kepala Sub Bidang Sarana Prasarana Pengembangan Sumber Daya Manusia dan Informasi	KSBS
3	Kasubag Keuangan	KSBU

4	Kabag Tata Usaha	KBTU
---	------------------	------

(Sumber: Data Pegawai Negeri Sipil PPSDM Aparatur Tahun 2016)

3.2.2 Tempat Penelitian

Lokasi merupakan sebuah tempat yang paling penting dalam melakukan sebuah penelitian. Dalam penelitian ini, lokasi yang dipergunakan adalah di Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Aparatur (PPSDM Aparatur) Kementerian ESDM yang beralamat di Jalan Cisitu Lama No. 37 Kota Bandung Jawa Barat.

Beberapa hal yang menjadi pertimbangan peneliti dalam menentukan lokasi penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Pelaksanaan penelitian merupakan rekomendasi dari Kepala Bidang Pengembangan Sumber Daya Manusia Aparatur dimana penelitian ini digunakan sebagai salah satu proses dalam memenuhi kebutuhan lembaga.
- b. Lembaga PPSDM Aparatur atas dasar pertimbangan sebagai organisasi yang akan melaksanakan Rancangan Program Sertifikasi Sistem Penjaminan Mutu ISO 9001:2015
- c. Pelaksanaan penelitian yang dilakukan pada bulan Januari-Juni 2017 bersamaan dengan program PPL yang dilakukan di lembaga yang bersangkutan, sehingga penelitian dirasa akan lebih efektif dan efisien jika dilakukan di lembaga yang sama.

3.3 Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan.

Pengumpulan data dapat dilakukan dengan berbagai *setting*, berbagai *sumber* dan berbagai *cara* yang akan dipaparkan sebagai berikut:

3.3.1 Instrumen Penelitian

Dalam penelitian kualitatif segala sesuatu yang akan dicari dari obyek penelitian belum jelas dan pasti masalahnya, sumber datanya, hasil yang diharapkan semuanya belum jelas. Rancangan penelitian masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah peneliti memasuki obyek penelitian. Selain itu dalam memandang realitas, penelitian kualitatif berasumsi bahwa realitas itu bersifat holistic (menyeluruh), dinamis, tidak dapat dipisah-pisahkan ke dalam variabel-variabel penelitian. Kalaupun dapat dipisah-pisahkan, variabelnya akan banyak sekali. Dengan demikian dalam penelitian kualitatif ini belum dapat dikembangkan instrument penelitian sebelum masalah yang diteliti jelas sama sekali. Oleh karena itu dalam penelitian kualitatif “*the researcher is the key instrument*”. Jadi, peneliti adalah merupakan instrument kunci dalam penelitian kualitatif. (Sugiono, 2012, hlm 223).

Menurut Nasution, 1988 (dalam Sugiono, 2012, hlm 223) menyatakan:

Dalam penelitian kualitatif, tidak ada pilihan lain daripada menjadikan manusia sebagai instrument penelitian utama. Alasannya ialah bahwa, segala sesuatunya belum mempunyai bentuk yang pasti. Masalah, fokus penelitian, prosedur penelitian, hipotesis yang digunakan, bahkan hasil yang diharapkan, itu semuanya tidak dapat ditentukan secara pasti dan jelas sebelumnya. Segala sesuatu masih perlu dikembangkan sepanjang penelitian itu. Dalam keadaan yang serba tidak pasti dan tidak jelas itu, tidak ada pilihan lain dan hanya peneliti itu sendiri sebagai alat satu-satunya yang dapat mencapainya.

Dalam penelitian kualitatif instrumen utamanya adalah peneliti sendiri, namun selanjutnya setelah fokus penelitian menjadi jelas, maka kemungkinan akan dikembangkan instrumen penelitian sederhana, yang diharapkan dapat melengkapi data dan membandingkan dengan data yang telah ditemukan melalui observasi dan wawancara. Peneliti akan terjun ke lapangan sendiri, baik pada *grand tour question*, tahap *focused and selection*, melakukan pengumpulan data, analisis dan membuat kesimpulan.

Oleh karena itu, untuk membantu peneliti dalam pengumpulan data dan informasi dalam penelitiannya dibutuhkan suatu pedoman dimana pedoman tersebut dapat berupa pedoman wawancara, pedoman observasi, dan pedoman dokumentasi untuk mendapatkan data dari fakta yang ada di lapangan. Instrumen-instrumen tersebut kemudian diturunkan dalam bentuk kisi-kisi yaitu sebagai berikut:

Tabel 3. 2 Kisi-Kisi dan Komponen-Komponen Penelitian

NO	FOKUS	ASPEK	DATA YANG DIKUMPULKAN	SUMBER DATA	BENTUK PENGUMPULAN DATA	SUMBER DATA
1.	Kondisi real komponen lembaga terkait dengan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015	a. Analisis Permasalahan ISO 9001:2015 di PPSDM Aparatur	<ol style="list-style-type: none"> Latar belakang penerapan ISO 9001:2015 di PPSDM Aparatur Tujuan diterapkan ISO 9001:2015 Strategi dan upaya pencapaian ISO 9001:2015 	<ul style="list-style-type: none"> Hasil analisa kebutuhan ISO lembaga Catatan observer 	<ul style="list-style-type: none"> Observasi Wawancara Studi Dokumentasi 	<ul style="list-style-type: none"> KBPK KSBS KSBK KSBU KBTU
		b. Ruang lingkup	<ol style="list-style-type: none"> Ruang lingkup lembaga dilihat dari tugas dan fungsi lembaga itu sendiri Visi dan Misi lembaga Tujuan lembaga 	<ol style="list-style-type: none"> Peraturan Menteri ESDM tentang OTK KESDM Renstra PPSDM Aparatur 	<ol style="list-style-type: none"> Studi Dokumentasi Wawancara 	<ul style="list-style-type: none"> KBPK KSBS KSBK KSBU KBTU
		c. Konteks organisasi	<ol style="list-style-type: none"> Memahami organisasi dan konteksnya Memahami kebutuhan dan harapan pihak-pihak terkait Menentukan lingkup sistem manajemen mutu Sistem manajemen mutu dan proses – prosesnya 	<ol style="list-style-type: none"> Peraturan Menteri ESDM tentang OTK KESDM Renstra PPSDM Aparatur Catatan observer 	<ol style="list-style-type: none"> Wawancara Studi dokumentasi 	<ul style="list-style-type: none"> KBPK KSBS KSBK KSBU KBTU
		d. Kepemimpinan	<ol style="list-style-type: none"> Kepemimpinan dan komitmen Kebijakan mutu 	<ol style="list-style-type: none"> Data kekuatan pegawai PPSDM Aparatur 	<ol style="list-style-type: none"> Wawancara Studi dokumentasi 	<ul style="list-style-type: none"> KSBS KSBK KSBU

Fety Fatma Rahmadhani, 2016

ANALISIS KEBUTUHAN PERSIAPAN PENERAPAN SERTIFIKASI SISTEM PENJAMINAN MUTU ISO 9001:2015 PADA PUSAT PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA APARATUR KEMENTERIAN ESDM

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

		3) Peran, tanggung jawab dan wewenang secara organisasional	b) Catatan observer		<ul style="list-style-type: none"> • KBTU
	e. Perencanaan	1) Rencana persiapan penerapan sertifikasi SMM ISO 9001:2015 di PPSM Aparatur 2) Rencana tindakan untuk menangani resiko dan peluang 3) Mekanisme proses persiapan penerapan sertifikasi SMM ISO 9001:2015 di PPSDM 4) Rencana pembuatan jadwal kunjungan	a) Catatan observer b) Notulensi Pembahasan Perencanaan SMM ISO 9001 : 2015 c) Time Table Kegiatan ISO 9001 2015 PPSDMA 2017	(1) Wawancara (2) Studi Dokumentasi	<ul style="list-style-type: none"> • PK • KSBS • KSBK • KSBU • KBTU
	f. Aktor	1. Pihak yang berkaitan dengan Rencana Pelaksanaan SMM ISO 9001:2015 pada PPSDM Aparatur 2. Tanggung jawab, kewenangan dan komunikasi	a) Catatan observer b) Data kekuatan pegawai di PPSDM Aparatur	(1) Wawancara (2) Studi Dokumentasi	<ul style="list-style-type: none"> • KSBS • KSBK • KSBU • KBTU
	g. Pembiayaan	1) RKKL Lembaga 2) RAB perencanaan penerapan ISO	a) Dokumen pembiayaan perencanaan ISO	(1) Wawancara (2) Studi Dokumentasi	<ul style="list-style-type: none"> • PK • KSBS • KSBK • KSBU • KBTU
	h. Evaluasi kinerja	1) Kepuasan pelanggan,	a) Catatan observer	(1) Wawancara	<ul style="list-style-type: none"> • KSBS

Fety Fatma Rahmadhani, 2016

ANALISIS KEBUTUHAN PERSIAPAN PENERAPAN SERTIFIKASI SISTEM PENJAMINAN MUTU ISO 9001:2015 PADA PUSAT PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA APARATUR KEMENTERIAN ESDM

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

			2) Melakukan Audit Internal, 3) Rapat Tinjauan Manajemen.	b) Time Table Kegiatan ISO 9001 2015 PPSDMA 2017	(2) Studi Dokumentasi	<ul style="list-style-type: none"> • KSBK • KSBU • KBTU
2.	Kesenjangan antara tuntutan pemenuhan dengan kondisi real untuk memperoleh sertifikasi manajemen mutu ISO 9001:2015 pada PPSDM Aparatur dengan merujuk pada penerapan ISO 9001:2008 Pusdiklat Geologi	a. Kondisi <i>Existing</i> mengenai Rencana Penerapan SMM ISO 9001:2015 di PPSDM Aparatur	1) Catatan selama menjadi observer 2) Kesesuaian Rencana penerapan SMM ISO 9001:2015 di PPSDM Aparatur dengan Pedoman ISO 3) Capaian target yang ingin dicapai	a) Catatan observer	(1) Wawancara (2) Studi Dokumentasi	<ul style="list-style-type: none"> • KSBS • KSBK • KSBU • KBTU
		b. Hambatan dari pihak internal	1. Permasalahan internal perencanaan penerapan SMM ISO	a) Catatan observer b) Pendapat penanggungjawab rencana penerapan ISO	(1) Wawancara (2) Studi Dokumentasi	<ul style="list-style-type: none"> • KSBS • KSBK • KSBU • KBTU
		c. Hambatan dari pihak eksternal	1. Permasalahan eksternal perencanaan penerapan SMM ISO 2. Daya dukung komunikasi dengan pihak yang berkaitan dengan perencanaan SMM ISO	a) Catatan observer b) Pendapat penanggungjawab rencana penerapan ISO	(1) Wawancara (2) Studi Dokumentasi	<ul style="list-style-type: none"> • KSBS • KSBK • KSBU • KBTU
3.	Solusi atau alternative terbaik dalam memenuhi	a. Alternatif Tindakan yang dapat dilakukan oleh PPSDM	1) Jenis-jenis tindakan yang akan dilakukan oleh PPSDM Aparatur 2) Mengacu pada apa yang	a) Catatan observer	(1) Wawancara (2) Studi Dokumentasi	<ul style="list-style-type: none"> • KSBS • KSBK • KSBU

Fety Fatma Rahmadhani, 2016

ANALISIS KEBUTUHAN PERSIAPAN PENERAPAN SERTIFIKASI SISTEM PENJAMINAN MUTU ISO 9001:2015 PADA PUSAT PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA APARATUR KEMENTERIAN ESDM

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

	kebutuhan komponen kelembagaan untuk mengatasi kesenjangan tuntutan pemenuhan sertifikasi manajemen mutu ISO 9001:2015 pada PPSDM Aparatur	Aparatur	diidentifikasi pada hambatannya 3) Proses penilaian alternative tindakan dilihat dari sisi visibilitas/kemungkinan, akseptabilitas/tingkat diterima, kerentangan/resiko dari setiap alternative			<ul style="list-style-type: none"> • KBTU
--	--	----------	--	--	--	--

Fety Fatma Rahmadhani, 2016

ANALISIS KEBUTUHAN PERSIAPAN PENERAPAN SERTIFIKASI SISTEM PENJAMINAN MUTU ISO 9001:2015 PADA PUSAT PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA APARATUR KEMENTERIAN ESDM

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Keterangan Pengkodean :

1. Observasi

Contoh : I. O. PPSDMA. 010217. 1

Keterangan :

I : Rumusan Masalah 1 (Pertama)
O : Observasi
PPSDMA : Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia
Aparatur
010217 : Tanggal observasi
1 : Nomor urut observasi (Ada dilampiran)

2. Wawancara

Contoh : I. W. KSBS. 010217. 1

Keterangan :

I : Rumusan Masalah 1 (Pertama)
W : Wawancara
KSBS : Kepala Sub Bidang Sarana Prasarana
Pengembangan Sumber Daya Manusia dan
Informasi
010217 : Tanggal wawancara
1 : Nomor urut pertanyaan (Ada di lampiran)

3. Studi Dokumentasi

Contoh : D. 1. 1. 010217

Keterangan :

D : Dokumentasi
1 : Nomor dokumen (Ada di lampiran)
1 : Jumlah halaman dokumen
010217 : Tanggal studi dokumentasi

Berdasarkan kisi-kisi di atas, kemudian penulis menjadikannya sebagai pedoman penelitian di lapangan baik berupa pedoman observasi, pedoman wawancara dan pedoman studi dokumentasi seperti berikut :

3.3.2 Teknik Pengumpulan Data Penelitian

Pengumpulan data merupakan langkah yang paling penting dalam melakukan penelitian, hal ini karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data, data yang didapatkan selama melakukan penelitian akan menjawab tujuan penelitian yang diinginkan. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar yang ditetapkan.

Dalam prosesnya pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai *setting*, berbagai *sumber*, dan berbagai *cara*, kegiatan ini dilakukan secara sistematis supaya peneliti memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian. Hal ini sejalan dengan yang dikemukakan oleh Satori dan Komariah (2014, hlm. 103) bahwa

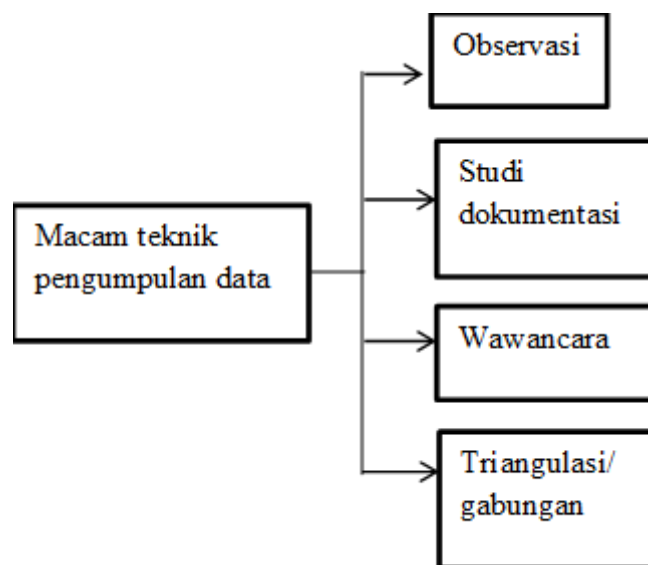
Dalam penelitian kualitatif teknik pengumpulan data dapat dilakukan melalui *setting* dari berbagai sumber, dan berbagai cara. Dilihat dari *setting*-nya, data dapat dikumpulkan dengan menggunakan sumber primer dan sumber sekunder. Sumber primer adalah sumber yang langsung memberikan data kepada peneliti, dan sumber sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada peneliti.

Selain itu menurut Creswell (2015, hlm. 404), terdapat lima langkah yang saling berkaitan dalam proses pengumpulan data kualitatif. Kelima langkah tersebut adalah:

- a. Mengidentifikasi partisipan dan tempat yang akan diteliti serta terlibat dalam strategi *sampling* yang sangat membantu peneliti dalam memahami fenomena sentral dan pertanyaan penelitian yang dilontarkan.
- b. Fase berikutnya adalah mendapatkan akses ke individu dan tempat dengan mendapatkan izin.
- c. Begitu izin siap, perlu dipertimbangkan apa tipe informasi yang akan paling menjawab pertanyaan penelitian yang ada.

- d. Pada saat yang sama, perlu juga dirancang protocol atau instrument untuk mengumpulkan data mencatat informasi.
- e. Perlu mengadministrasikan pengumpulan data dengan perhatian khusus pada masalah-masalah etik potensial yang mungkin timbul.

Dalam penelitian kualitatif, terdapat berbagai macam teknik pengumpulan data, secara umum terdapat empat macam (Sugiyono, 2014, hlm. 376) seperti yang tergambar dalam gambar berikut ini :



Gambar 3. 1 Macam-Macam Teknik Pengumpulan Data
(Sumber: Sugiyono, 2014, hlm. 376)

Pengumpulan data tersebut dapat dilakukan hanya satu, dua, tiga, atau bahkan secara keseluruhannya, hal ini bergantung kepada tingkat kebutuhan peneliti terhadap fokus yang akan diteliti. Berikut merupakan penjelasan lebih rinci mengenai teknik pengumpulan data :

a. Observasi

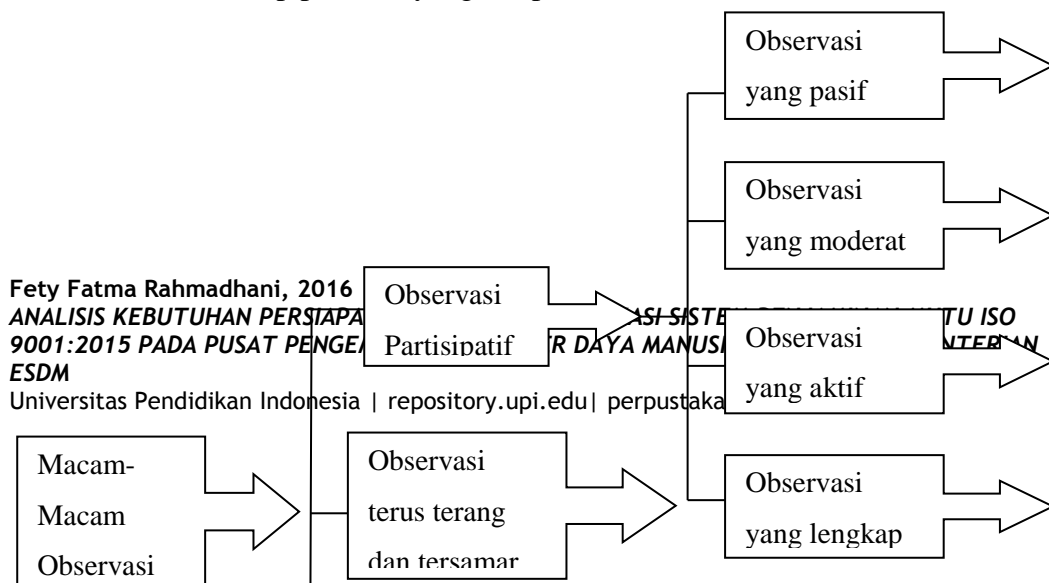
Dalam penelitian kualitatif, observasi merupakan hal yang paling utama. Menurut Syaodih N. (Satori dan Komariah, 2014, hlm. 104) mengatakan bahwa “observasi (*observation*) atau pengamatan merupakan suatu teknik atau cara mengumpulkan data dengan jalan mengadakan

pengamatan terhadap kegiatan yang sedang berlangsung”. Dengan demikian, teknik ini dilakukan dengan cara mengamati objek yang diteliti baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memperoleh data yang harus dikumpulkan dalam penelitian. Secara langsung adalah terjun ke lapangan terlibat seluruh panca indera dan secara tidak langsung adalah pengamatan yang dibantu media visual atau audiovisual, misalnya teleskop, handycam, dan lain-lain.

Penggunaan teknik observasi dalam penelitian dengan pendekatan kualitatif adalah penting, namun penggunaan dari teknik ini dilakukan bukan untuk menguji suatu kebenaran namun untuk mengetahui kebenaran yang berkaitan dengan aspek atau kategori yang diteliti sebagai aspek yang dikembangkan oleh peneliti. Selain itu, teknik observasi diklasifikasikan menjadi beberapa jenis, Faisal S. (Satori dan Komariah, 2014, hlm. 115) mengklasifikasikan observasi menjadi observasi berpartisipasi (*participant observation*), observasi yang secara terang-terangan dan tersamar (*overt observation and covert observation*), dan observasi yang tak berstruktur (*unstructured observation*).

1) Observasi Partisipatif (*Participant Observation*)

Dalam observasi ini, peneliti terlibat dengan kegiatan sehari-hari orang yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian. Sambil melakukan pengamatan, peneliti ikut melakukan apa yang dikerjakan oleh sumber data, dan ikut merasakan suka dukanya. Dengan observasi partisipan ini, maka data yang diperoleh akan lebih lengkap, tajam, dan sampai mengetahui pada tingkat makna dari setiap perilaku yang tampak.



Gambar 3. 3 Macam-macam Teknik Observasi

partisipasi dalam lima bentuk, yaitu :

- a) Tidak berpartisipasi misalnya melalui radio, TV atau membaca diperpustakaan.
- b) Partisipasi pasif (*pasive participation*), hadir tetapi tidak terlibat *means the research is present at scene of action but does interact or participate*. Jadi dalam hal ini peneliti datang ditempat kegiatan orang yang diamati, tetapi tidak ikut terlibat dalam kegiatan tersebut.

Gambar 3. 2 Macam-Macam Teknik Observasi

researcher maintains a balance between being insider and being outsider. Dalam observasi ini terdapat keseimbangan antar peneliti menjadi orang dalam dengan orang luar atau hadir dan menjadi insider atau outsider. Peneliti dalam mengumpulkan data ikut observasi partisipatif dalam beberapa kegiatan, tetapi tidak semuanya. Misalnya peneliti dalam situasi mulai dan turut serta dalam permainan.

- d) Partisipasi aktif (*active participation*), *means that the researcher generally does what other in the setting do*, hadir dan melakukan

Fety Fatma Rahmadhani, 2016

ANALISIS KEBUTUHAN PERSIAPAN PENERAPAN SERTIFIKASI SISTEM PENJAMINAN MUTU ISO 9001:2015 PADA PUSAT PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA APARATUR KEMENTERIAN ESDM

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

objek serupa dengan objek penelitiannya. Dalam observasi ini peneliti ikut melakukan apa yang dilakukan oleh narasumber, tetapi belum sepenuhnya lengkap.

e) Partisipasi lengkap (*complete participaton*), *means the researcher is a natural participant. This is the highest level of involvement.* Dalam melakukan pengumpulan data, peneliti sudah terlibat sepenuhnya terhadap apa yang dilakukan sumber data. Jadi suasananya sudah natural, peneliti tidak terlihat melakukan penelitian. Peneliti mempelajari suatu situasi yang telah diakrabinya dan hal ini merupakan keterlibatan peneliti yang tertinggi terhadap aktivitas kehidupan yang diteliti, misalnya pemusik yang meneliti musik.

2) Observasi Terus Terang atau Tersamar (*Overt Observation and Covert Observation*)

Dalam hal ini, peneliti dalam melakukan pengumpulan data menyatakan terus terang kepada sumber data, bahwa ia sedang melakukan penelitian. Jadi mereka yang diteliti mengetahui sejak awal sampai akhir tentang aktivitas peneliti. Tetapi dalam suatu saat peneliti juga tidak terus terang atau tersamar dalam observasi, hal ini untuk menghindari kalau suatu data yang dicari merupakan data yang masih dirahasiakan. Kemungkinan kalau dilakukan dengan terus terang, maka peneliti tidak akan diizinkan untuk melakukan observasi.

3) Observasi Tak Berstruktur (*Unstructured Observation*)

Observasi tak berstruktur adalah observasi yang tidak dipersiapkan secara sistematis tentang apa yang akan diobservasi. Hal ini dilakukan karena peneliti tidak tahu secara pasti tentang apa yang akan diamati. Dalam melakukan pengamatan peneliti tidak menggunakan instrumen yang telah baku, tetapi hanya berupa rambu-rambu pengamatan.

Selain itu, adapun tahapan observasi menurut Spradley (Sugiyono, 2014, hlm. 315) yang ditunjukkan seperti gambar 3.3 berikut. Berdasarkan gambar 3.3 berikut terlihat bahwa, tahapan observasi ada tiga yaitu 1) observasi deskriptif, 2) observasi terfokus, dan 3) observasi terseleksi.

1) Observasi Deskriptif

Observasi deskriptif dilakukan peneliti pada saat memasuki situasi sosial tertentu sebagai objek penelitian. Pada tahap ini peneliti belum membawa masalah yang akan diteliti, maka peneliti melakukan penjelajahan umum, dan menyeluruh, melakukan deskripsi terhadap semua yang dilihat, didengar, dirasakan. Semua data direkam, oleh karena itu hasil dari observasi ini disimpulkan dalam keadaan yang belum tertata. Observasi tahap ini disebut *grand tour observation*, dan peneliti menghasilkan kesimpulan pertama. Bila dilihat dari segi analisis maka peneliti melakukan analisis domain, sehingga mendeskripsikan terhadap semua yang ditemui.

1	2	3
TAHAP DESKRIPSI	TAHAP REDUKSI	TAHAP SELEKSI
Memasuki situasi sosial: <i>ada tempat, aktor, aktivitas</i>	Menentukan fokus: memilih diantara yang telah dideskripsikan	Mengurai fokus: menjadi komponen yang lebih rinci

Gambar 3. 4 Tahap Observasi

2) Observasi Terfokus

Pada tahap ini peneliti sudah melakukan *mini tour observastion*, yaitu suatu observasi yang telah dipersempit untuk difokuskan pada aspek tertentu. Observasi ini juga dinamakan observasi terfokus,

karena pada tahap ini peneliti melakukan analisis taksonomi sehingga dapat menemukan fokus.

3) Observasi Terseleksi

Pada tahap observasi ini peneliti telah menguraikan fokus yang ditemukan sehingga datanya lebih rinci. Dengan melakukan analisis komponensial terhadap fokus, maka pada tahap ini peneliti telah menemukan karakteristik, kontras-kontras/perbedaan dan kesamaan antar kategori, serta menemukan hubungan antara satu kategori dengan kategori yang lain. Pada tahap ini diharapkan peneliti telah dapat menemukan pemahaman yang mendalam atau hipotesis. Menurut Spradley, observasi terseleksi ini masih dinamakan *mini tour observation*.

Berdasarkan penjelasan mengenai teknik observasi di atas, pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah teknik observasi partisipasi moderat dan juga observasi terus terang dan tersamar. Adapun yang menjadi pertimbangan mengapa peneliti memilih teknik observasi moderat adalah karena peneliti sedang melaksanakan program di lembaga yang menjadi objek penelitian sehingga dapat sekaligus melakukan penelitian dan berpartisipasi dalam ruang lingkup yang menjadi objek penelitian tersebut tetapi tidak terlibat atau berpartisipasi sepenuhnya. Sedangkan, pertimbangan peneliti memilih menggunakan observasi terus terang atau tersamar adalah karena peneliti dalam melakukan pengumpulan data menyatakan terus terang kepada sumber data, bahwa peneliti sedang melakukan penelitian di lembaga tersebut sehingga narasumber mengetahui sejak awal hingga akhir tentang aktivitas yang dilakukan oleh peneliti. Adapun pedoman observasi yang dibuat oleh peneliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 3. 3 Pedoman Observasi

No.	Fokus Penelitian	Aktivitas
-----	------------------	-----------

1.	Kondisi real komponen lembaga terkait dengan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015	<ul style="list-style-type: none"> a. Berpartisipasi dan mengamati dalam setiap kegiatan rapat kegiatan persiapan ISO 9001:2015 di PPSDM Aparatur b. Berpartisipasi dan mengamati dalam proses penyusunan Rencana Strategi PPSDM Aparatur
2.	Kesenjangan antara tuntutan pemenuhan dengan kondisi real untuk memperoleh sertifikasi manajemen mutu ISO 9001:2015 pada PPSDM Aparatur dengan merujuk pada penerapan ISO 9001:2008 Pusdiklat Geologi	<ul style="list-style-type: none"> a. Kesesuaian antara komponen sertifikasi yang sudah disiapkan oleh lembaga dengan Persyaratan Sistem Manajemen Mutu - Standar Internasional ISO 9001:2015.

b. Wawancara

Dalam penelitian kualitatif, wawancara seringkali dijadikan teknik dalam pengumpulan data. Wawancara umumnya dilakukan oleh dua pihak, yakni pewawancara (*Interviewer*) yang dalam hal ini peneliti dan terwawancara (*Interviewee*) yang akan memberikan informasi mengenai hal yang peneliti perlukan. Estenberg (Sugiyono, 2014, hlm.384) mendefinisikan wawancara (*interview*) sebagai berikut *'a meeting of two persons to exchange information and idea through question and*

responses, resulting in communication and joint construction of meaning about particular topic'. Wawancara adalah merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Sejalan dengan Satori dan Komariah (2014, hlm. 130) yang mengemukakan bahwa "Wawancara adalah suatu teknik pengumpulan data untuk mendapatkan informasi yang digali dari sumber data langsung melalui percakapan atau tanya jawab. Wawancara dalam penelitian kualitatif sifatnya mendalam karena ingin mengeksplorasi informasi secara holistic dan jelas dari informan".

Dengan melakukan wawancara, peneliti akan mendapatkan gambaran mengenai apa yang dialami oleh informan berkaitan dengan objek penelitian yang diteliti. Selain itu, peneliti juga akan mendapatkan gambaran tentang tindakan yang ideal dan informasi yang dibutuhkan apabila menggunakan wawancara sebagai teknik dalam mengumpulkan data penelitian. Esterberg (Sugiyono, 2014, hlm. 386) mengemukakan beberapa macam wawancara, yaitu '*wawancara terstruktur, semiterstruktur, dan tidak terstruktur*'.

1) Wawancara Terstruktur (*Structured Interview*)

Wawancara terstruktur digunakan sebagai teknik pengumpulan data bila peneliti atau pengumpul data telah mengetahui dengan pasti tentang informasi apa yang akan diperoleh. Oleh karena itu dalam melakukan wawancara, pengumpul data telah menyiapkan instrumen penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis yang alternatif jawabannya pun telah disiapkan. Dengan wawancara terstruktur ini setiap responden diberi pertanyaan yang sama, dan pengumpul data mencatatnya. Selain harus membawa instrumen sebagai pedoman untuk wawancara, maka pengumpul data juga dapat menggunakan alat

bantu seperti tape recorder, gambar, brosur, dan material lain yang dapat membantu pelaksanaan wawancara menjadi lancar.

2) Wawancara Semistruktur (*Semistructured Interview*)

Jenis wawancara ini sudah termasuk dalam kategori *in-dept interview*, di mana dalam pelaksanaannya lebih bebas bila dibandingkan dengan wawancara terstruktur. Tujuan dari wawancara jenis ini adalah untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka serta leluasa jika pihak yang interviewee diminta memberikan pendapat, dan ide-idenya. Karena jawaban pertanyaan akan dikhawatirkan melebar, maka peneliti harus dapat memperhatikan secara seksama dan mencatat apa yang disampaikan oleh informan.

3) Wawancara Tidak Terstruktur (*Unstructured Interview*)

Wawancara tidak terstruktur, adalah wawancara yang bebas di mana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya. Pedoman wawancara yang digunakan hanya garis-garis besar permasalahan yang akan ditanyakan.

Dalam wawancara tidak terstruktur, peneliti belum mengetahui secara pasti data apa yang akan diperoleh, sehingga peneliti lebih banyak mendengarkan apa yang diceriterakan oleh responden. Berdasarkan analisis terhadap setiap jawaban dari responden tersebut, maka peneliti dapat mengajukan berbagai pertanyaan berikutnya yang lebih terarah pada suatu tujuan. Dalam melakukan wawancara peneliti menggunakan cara “berputar-putar baru menukik” artinya pada awal wawancara, yang dibicarakan adalah hal-hal yang tidak terkait dengan tujuan, dan bila sudah terbuka kesempatan untuk menanyakan sesuatu yang menjadi tujuan, maka segera ditanyakan.

Dari pemaparan mengenai jenis wawancara di atas, peneliti menggunakan teknik wawancara semi terstruktur karena peneliti dalam

mengumpulkan data menggunakan perangkat pedoman wawancara yang berisikan tentang pertanyaan-pertanyaan yang telah disusun secara sistematis namun memungkinkan untuk mendalami suatu permasalahan, informasi yang diperoleh secara terbuka, kemudian akan dicatat dalam catatan harian penelitian. Namun, supaya dalam pengumpulan data melalui teknik wawancara dapat berjalan sesuai dengan apa yang diharapkan, perlu diketahui langkah-langkah dalam melakukan wawancara dalam penelitian kualitatif. Adapun urutan langkah yang dapat ditempuh dalam melakukan wawancara dalam penelitian kualitatif, Satori dan Komariah (2014, hlm. 141-142) mengungkapkan bahwa :

- 1) Membuat kisi-kisi untuk mengembangkan kategori/sub kategori yang akan diberikan gambaran siap orang yang tepat mengungkapkannya.
- 2) Menetapkan informan kunci (gatekeepers)
- 3) Membuat pedoman wawancara yang berisi pokok-pokok masalah yang akan menjadi bahan pembicaraan
- 4) Menghubungi dan melakukan perjanjian wawancara
- 5) Mengawali atau membuka alur wawancara
- 6) Melangsungkan alur wawancara dan mencatat pokok-pokoknya atau merekam pembicaraan
- 7) Mengkonfirmasi ikhtisar hasil wawancara dan mengakhirinya
- 8) Menuangkan hasil wawancara ke dalam catatan lapangan
- 9) Mengidentifikasi tindak lanjut hasil wawancara yang telah diperoleh

Berdasarkan penjelasan diatas, peneliti telah membuat pedoman wawancara untk digunakan dalam penelitian dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 3. 4 Pedoman Wawancara

No.	Rumusan Masalah Penelitian	Aspek penelitian	Sub – Pertanyaan Penelitian
1.	Kondisi real komponen lembaga terkait dengan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Analisis Permasalahan ISO 9001:2015 di PPSDM Aparatur 	<ol style="list-style-type: none"> 1) Apa yang menjadi latar belakang PPSDM Aparatur dalam menerapkan ISO 9001:2015 2) Apa tujuan dari penerapan ISO? 3) Strategi dan upaya apa yang akan dilakukan lembaga dalam menerapkan SMM ISO

Fety Fatma Rahmadhani, 2016
ANALISIS KEBUTUHAN PERSIAPAN PENERAPAN SERTIFIKASI SISTEM PENJAMINAN MUTU ISO 9001:2015 PADA PUSAT PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA APARATUR KEMENTERIAN ESDM

		9001:2015?
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ruang lingkup 	<ol style="list-style-type: none"> 1) Apa yang menjadi ruang lingkup dari PPSDM Aparatur jika dilihat dari tugas, fungsi, dan kedudukannya? 2) Jika dilihat dari tugas, fungsi dan kewenangan PPSDMA Aparatur, apa yang menjadi ruang lingkup dari lembaga tersebut yang sesuai dengan penerapan ISO? 3) Apakah ada kaitanya antara Visi, Misi dan tujuan lembaga dengan penerapan ISO di PPSDM Aparatur?
	c. Konteks organisasi	<ol style="list-style-type: none"> 1) Mengapa PPSDM Aparatur harus memiliki visi? 2) Dalam klausul ISO terdapat pemahaman mengenai konteks organisasi, menurut bapak/ibu apakah setiap pegawai yang ada di PPSDM Aparatur sudah memahami konteks dari organisasi itu sendiri? 3) Apa yang menjadi lingkup manajemen mutu di PPSDM Aparatur? 4) Bagaimana proses penerapan system manajemen mutu di PPSDM Aparatur?
	d. Kepemimpinan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Apakah pimpinan ikut terlibat dalam perencanaan penerapan SMM ISO sdi PPSDM Aparatur? Bagaimana komitmen pimpinan terhadap perencanaan penerapan SMM ISO di PPSDM Aparatur? 2) Apakah pimpinan sudah mulai menyusun atau menetapkan kebijakan mutu? 3) Bagaimana peranan dan tanggung jawab pimpinan terhadap perencanaan persiapan SMM ISO di PPSDM Aparatur?

	e. Perencanaan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Bagaimana rencana persiapan penerapan sertifikasi SMM ISO 9001:2015 di PPSM Aparatur? 2) Apa yang menjadi rencana tindakan untuk menangani resiko dan peluang dalam penerapan SMM ISO di PPSDM Aparatur? 3) Bagaimana mekanisme proses persiapan penerapan sertifikasi SMM ISO 9001:2015 di PPSDM? 4) Apakah jadwal rencana persiapan penerapan ISO sesuai dengan rencana awal?
	f. Aktor	<ol style="list-style-type: none"> 1) Siapa saja yang pihak-pihak yang terlibat dalam Rencana Pelaksanaan SMM ISO 9001:2015 di PPSDM Aparatur? 2) Bagaimana penentuan tim persiapan penerapan SMM ISO 9001:2015? Di PPSDM Aparatur? 3) Adakah tupoksi dari setiap anggota tim Rencana Pelaksanaan SMM ISO 9001:2015 di PPSDM Aparatur, jika ada apa saja tupoksinnya?
	g. Pembiayaan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Darimanakah sumber pembiayaan untuk rencana persiapan penerapan SMM ISO di PPSDM Aparatur? 2) Bagaimana mekanisme pembiayaan untuk rencana persiapan penerapan SMM ISO di PPSDM Aparatur? 3) Apakah PPSDM Aparatur sudah menyiapkan biaya untuk

			rencana persiapan penerapan SMM ISO ini?
		h. Evaluasi kinerja	<ol style="list-style-type: none"> 1) Apakah lembaga melaksanakan monev dalam rencana persiapan penerapan SMM ISO ini? 2) Apakah kepuasan pelanggan menjadi prioritas utama dalam penerapan ISO di PPSDM Aparatur? 3) Kira-kira PPSDM Aparatur akan melakukan Audit Internal dan Rapat Tinjauan Manajemen dalam jangka waktu berapa bulan sekali?
2.	Kesenjangan antara tuntutan pemenuhan dengan kondisi real untuk memperoleh sertifikasi manajemen mutu ISO 9001:2015 pada PPSDM Aparatur dengan merujuk pada penerapan ISO 9001:2008 Pusdiklat Geologi	a. Kondisi <i>Existing</i> mengenai Rencana Penerapan SMM ISO 9001:2015 di PPSDM Aparatur	<ol style="list-style-type: none"> 1) Sejauh mana PPSDM Aparatur sudah memenuhi persyaratan penerapan SMM ISO 9001:2015 di PPSDM Aparatur berdasarkan Pedoman ISO 2) Capaian target yang ingin dicapai dalam waktu dekat ini terkait dengan rencana penerapan ISO 9001:2015?
		b. Hambatan dari pihak internal	<ol style="list-style-type: none"> 1) Adakah hambatan dari pihak internal dalam perencanaan penerapan SMM ISO 9001:2015 di PPSDM Aparatur? 2) Adakah hambatan dari pihak internal dalam proses pemenuhan kebutuhan penerapan SMM ISO 9001:2015 di PPSDM Aparatur?
		c. Hambatan dari pihak eksternal	<ol style="list-style-type: none"> 1) Adakah hambatan dari pihak eksternal dalam perencanaan penerapan SMM ISO 9001:2015 di PPSDM Aparatur?

Fety Fatma Rahmadhani, 2016

ANALISIS KEBUTUHAN PERSIAPAN PENERAPAN SERTIFIKASI SISTEM PENJAMINAN MUTU ISO 9001:2015 PADA PUSAT PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA APARATUR KEMENTERIAN ESDM

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

			2) Bagaimana daya dukung terkait komunikasi dengan pihak yang berkaitan dengan perencanaan SMM ISO?
3.	Solusi atau alternative terbaik dalam memenuhi kebutuhan komponen kelembagaan untuk mengatasi kesenjangan tuntutan pemenuhan sertifikasi manajemen mutu ISO 9001:2015 pada PPSDM Aparatur	a. Alternatif Tindakan yang dilakukan oleh PPSDM Aparatur dalam menangani permasalahan	1) Alternatif Tindakan apa yang akan dilakukan oleh PPSDM Aparatur dalam menangani permasalahan-permasalahan yang mungkin terjadi dalam perencanaan penerapan ISO 9001:2015?

c. Studi Dokumentasi

Sugiyono (2014, hlm. 329) dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan (*life histories*), ceritera, biografi, peraturan, kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar, misalnya foto, gambar hidup, sketsa dan lain-lain. Dokumen yang berbentuk karya misalnya karya seni, yang dapat berupa gambar, patung, film, dan lain-lain. Studi dokumentasi merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif. Hasil penelitian dari observasi dan wawancara, akan lebih kredibel/dapat dipercaya kalau didukung oleh sejarah pribadi kehidupan dimasa kecil, disekolah, ditempat kerja, dimasyarakat, dan autobiografi. Hasil penelitian juga akan semakin kredibel apabila didukung oleh foto-foto atau karya tulis akademik dan seni yang telah ada. Tetapi perlu dicermati bahwa tidak semua dokumen memiliki kredibilitas yang tinggi.

Berdasarkan penjelasan diatas, peneliti telah membuat pedoman dokumentasi untuk digunakan dalam penelitian dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 3. 5 Pedoman Dokumentasi

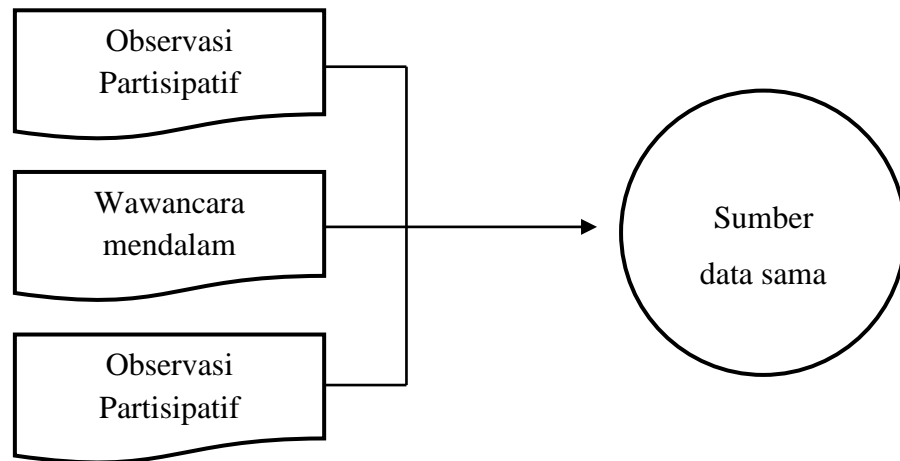
No.	Jenis Dokumen
1.	Peraturan Menteri KESDM No. 13 Tahun 2016 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral
2.	Persyaratan Sistem Manajemen Mutu – Standar Internasional ISO 9001:2015
3.	Panduan Mutu Pusdiklat Geologi dalam penerapan sertifikasi ISO 9001:2008 (22 Juni 2012)
4.	Bahan Tayang - Implementasi Sistem Manajemen Mutu Di Pusdiklat Migas Semester I Tahun 2012
5.	Data kekuatan pegawai PPSDM Aparatur 2017
6.	Hasil Identifikasi Dan Analisis SWOT PPSDM Aparatur

d. Triangulasi (Gabungan)

Sugiyono (2014, hlm. 330) dalam teknik pengumpulan data, triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Bila peneliti melakukan pengumpulan data dengan triangulasi, maka sebenarnya peneliti mengumpulkan data yang sekaligus menguji kredibilitas data, yaitu mengecek kredibilitas data dengan berbagai teknik pengumpulan data dan berbagai sumber data. Triangulasi teknik, berarti peneliti menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda-beda untuk mendapatkan data dari sumber yang sama. Peneliti menggunakan observasi partisipatif, wawancara menalam, dan dokumentasi untuk sumber data yang sama secara serempak. Triangulasi sumber, berarti untuk mendapatkan data dari sumber yang berbeda-beda dengan teknik yang sama.

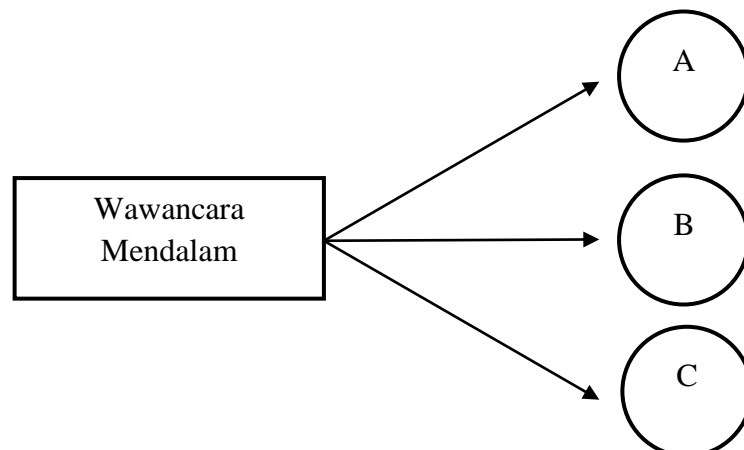
Dalam hal triangulasi ini, Susan Stainback (Sugiyono, 2014, hlm. 330) menyatakan bahwa *“the aim is not to determine the truth about some social phenomenon, rather the purpose of triangulation is to increase one’s understanding of what ever is being investigated”*. Tujuan dari triangulasi bukan untuk mencari kebenaran tentang beberapa fenomena,

tetapi lebih pada peningkatan pemahaman peneliti terhadap apa yang telah ditemukan.



Gambar 3. 5 Triangulasi “teknik” pengumpulan data (bermacam-macam cara pada sumber yang sama)

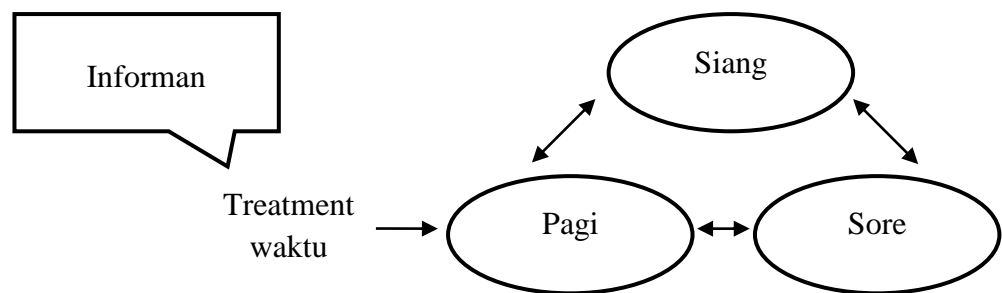
(Sumber: Sugiyono, 2014, hlm. 331)



Gambar 3. 6 Triangulasi “sumber” pengumpulan data (satu teknik pengumpulan data pada bermacam-macam sumber data A, B, C)

(Sumber: Sugiyono, 2014, hlm. 331)

Selain dua metode triangulasi diatas terdapat satu metode triangulasi yang lain yaitu triangulasi waktu (Satori dan Komariah, 2013, hlm 171). Triangulasi waktu berarti peneliti mengecek konsistensi, kedalaman dan ketepatan/kebenaran suatu data. Menguji kredibilitas data dengan triangulasi waktu dilakukan dengan cara mengumpulkan data pada waktu yang berbeda namun pada sumber atau informan yang sama.



Gambar 3. 7 Triangulasi Waktu

Tujuan penelitian kualitatif memang bukan semata-mata mencari kebenaran, tetapi lebih pada pemahaman subyek terhadap dunia sekitarnya. Dalam memahami dunia sekitarnya, mungkin apa yang dikemukakan informan salah, karena tidak sesuai dengan terori, tidak sesuai dengan hukum

Selanjutnya Mthinson dalam Sugiyono, (2013) mengemukakan bahwa *“the value of triangulation lies in providing evidence – whether convergent, inconsistent, or contradictory”*. Nilai dari teknik pengumpulan data dengan triangulasi adalah untuk mengetahui data yang diperoleh *convergent* (meluas), tidak konsisten atau kontradiksi. Oleh karena itu dengan menggunakan teknik triangulasi dalam pengumpulan data, maka data yang diperoleh akan lebih konsisten, tuntas dan pasti. Melalui triangulasi *“can build on the strength of each type of data collection while minimizing the weakness in any single approach”* (Patton

1980). Dengan triangulasi akan lebih meningkatkan data, bila dibandingkan dengan satu pendekatan.

Berdasarkan penjelasan mengenai metode pengumpulan data di atas, metode triangulasi yang dilakukan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah metode triangulasi sumber. Adapun yang menjadi pertimbangan mengapa peneliti memilih metode triangulasi sumber adalah karena peneliti dalam mendapatkan data dari sumber yang beragam yang masing terkait satu sama lain dengan menggunakan teknik yang sama.

3.4 Analisis Data

Analisis data merupakan langkah yang sangat urgen dan menentukan. Karena melalui analisis yang optimal dengan interpretasi yang tepat akan diperoleh hasil penelitian yang bermakna. Untuk memenuhi dan memberikan makna kepada data yang telah terkumpul dilakukan analisis dan interpretasi. Dalam penelitian kualitatif biasanya kegiatan analisis itu dilakukan secara terus menerus pada setiap tahapan kegiatan, selanjutnya interpretasi atau penafsiran atas data yang sudah dianalisis dilakukan dengan selalu merujuk pada teori yang berhubungan dengan kajian.

Dalam penelitian kualitatif data diperoleh dari berbagai sumber, dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang bermacam-macam (triangulasi), dan dilakukan secara terus-menerus sampai datanya jenuh. Menurut Nasution (Satori dan Komariah, 2014, hlm 200) melakukan analisis adalah pekerjaan yang sulit, memerlukan kerja keras. Analisis memerlukan daya kreatif serta kemampuan yang tinggi. Tidak ada cara tertentu yang dapat diikuti untuk analisis, sehingga setiap peneliti harus mencari sendiri metode dirasakan cocok dengan sifat penelitiannya. Bahan yang diklasifikasikan lain oleh peneliti yang berbeda.

Dalam penelitian kualitatif, data yang muncul lebih banyak berwujud kata-kata, bukan rangkaian angka. Data kualitatif dikumpulkan dalam berbagai cara misalnya; observasi, wawancara, intisari dokumen, rekaman kemudian diproses

melalui pencatatan, pengetikan, dan penyuntingan selanjutnya dianalisis secara kualitatif.

Dalam hal analisis data kualitatif, Bogdan (Sugiyono, 2013, hlm. 401) menyatakan bahwa *“Data analysis is the process of systematically searching and arranging the interview transcripts, fieldnotes, and other materials that you accumulate to increase your own understanding of them and to enable you to present what you have discovered others.”* Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Analisis data ini dilakukan dengan mengorganisasikan data, dan menjabarkannya ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan yang dapat diceritakan kepada orang lain.

Sedangkan Susan Stainback (Sugiyono, 2013, hlm. 402), mengemukakan bahwa *“data analysis is critical to the qualitative research process. It is to recognition, study, and understanding of irrelationship and concept in your data that hypotheses and assertion can be developed and evaluated”*. Analisis data merupakan hal yang kritis dalam proses penelitian kualitatif. Analisis digunakan untuk memahami hubungan dan konsep dalam data sehingga hipotesis dapat dikembangkan dan dievaluasi. Sejalan dengan hal tersebut Spradley (Sugiyono, 2013, hlm. 402), beliau menyatakan bahwa *“Analysis of any kind involve a way of thinking. It refers to the systematic examination of something to determine its parts, the relation among parts, and the relationship to the whole. Analysis is a search for patterns”* Analisis dalam penelitian jenis apapun, adalah merupakan cara berpikir. Hal itu berkaitan dengan pengujian secara sistematis terhadap sesuatu untuk menentukan bagian, hubungan antar bagian, dan hubungannya dengan keseluruhan. Analisis adalah untuk mencari pola.

Berdasarkan hal tersebut di atas dapat dikemukakan di sini bahwa, analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh

dari hasil observasi, wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah difahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

Analisis data kualitatif bersifat induktif, yaitu suatu analisis berdasarkan data yang diperoleh, selanjutnya dikembangkan menjadi hipotesis. Berdasarkan hipotesis yang dirumuskan berdasarkan data tersebut, selanjutnya dicarikan data lagi secara berulang-ulang sehingga selanjutnya dapat disimpulkan apakah hipotesis tersebut diterima atau ditolak berdasarkan data yang terkumpul. Bila berdasarkan data yang dikumpulkan secara berulang-ulang dengan teknik triangulasi, ternyata hipotesis diterima, maka hipotesis tersebut berkembang menjadi teori.

Sugiyono, (2013, hlm. 402) mengatakan “analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama di lapangan, dan setelah selesai di lapangan”. Menurut Nasution (Sugiyono, 2014, 336) mengemukakan bahwa “Analisis telah mulai sejak merumuskan dan menjelaskan masalah, sebelum terjun ke lapangan, dan berlangsung terus sampai penulisan hasil penelitian. Analisis data menjadi pegangan bagi penelitian selanjutnya sampai jika mungkin, teori yang menjadi “*grounded*”. Namun dalam penelitian kualitatif, analisis data lebih difokuskan selama proses di lapangan bersamaan dengan penumpukan data.

Sugiyono (2013, hlm. 404) analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Analisis selama di lapangan dikenal dengan model Miles dan Huberman (Sugiyono, 2013, hlm. 404) yang mengemukakan bahwa ‘aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya

jenuh'. Aktivitas dalam analisis data meliputi reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*), dan verifikasi (*conclusion drawing/ verification*).

3.4.1 Reduksi Data (*Data Reduction*)

Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu perlu dicatat secara lebih teliti dan rinci. Semakin lama peneliti ke lapangan, maka jumlah data akan makin banyak, kompleks dan rumit. Untuk itu perlusegeradilakukan analisis data melalui reduksi data. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal penting, dicari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan. Reduksi data dapat dibantu dengan peralatan elektronik seperti komputer mini, dengan memberikan kode pada aspek-aspek tertentu.

Dalam mereduksi data setiap peneliti dipandu oleh tujuan yang akan dicapai. Tujuan utama dari penelitian kualitatif adalah pada temuan. Oleh karena itu, kalau peneliti dalam melakukan penelitian, menemukan segala sesuatu yang dipandang asing, tidak dikenal, belum memiliki pola, justru itulah yang harus dijadikan perhatian peneliti dalam melakukan reduksi data. Reduksi data merupakan proses berpikir sensitif yang memerlukan kecerdasan dan kedalaman wawasan yang tinggi.

3.4.2 Penyajian Data (*Data Display*)

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data. Jika dalam penelitian kuantitatif penyajian data ini dapat dilakukan dalam bentuk tabel, grafik, pie, chart, pictogram, dan sejenisnya. Dalam penelitian kualitatif penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart, dan sejenisnya. Dalam hal ini Miles dan Huberman (Sugiyono, 2013, hlm.408) menyatakan bahwa “*the most frequent form of display data for qualitative research data in the*

past has been narrative text". Yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif.

Dengan mendisplaykan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya, berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut. Menurut Miles dan Huberman (Sugiyono, 2014, hlm.341) menjelaskan bahwa "*looking at displays help us to understand what is happening and to do something-further analysis or caution on that understanding*". Melihat display membantu kita untuk memahami apa yang terjadi dan untuk melakukan analisis lebih lanjut terhadap sesuatu yang dipahaminya itu. Selanjutnya disarankan dalam melakukan display data, selain dengan teks yang naratif, dapat juga berupa grafik, matriks, *network* (jejaring kerja), dan *chart*.

Dalam prakteknya tidak semudah ilustrasi yang diberikan, karena fenomena sosial bersifat kompleks dan dinamis, sehingga apa yang ditemukan saat memasuki lapangan dan setelah berlangsung agak lama dilapangan akan mengalami perkembangan data. Untuk itu maka peneliti harus selalu menguji apa yang telah ditemukan pada saat memasuki lapangan yang masih bersifat hipotetik itu berkembang atau tidak. Bila setelah lama memasuki lapangan ternyata hipotesis yang dirumuskan selalu didukung oleh data pada saat dikumpulkan dilapangan, maka hipotesis tersebut terbukti, dan akan berkembang menjadi teori yang *grounded*. Teori *grounded* adalah teori yang ditemukan secara induktif, berdasarkan data-data yang ditemukan di lapangan, dan selanjutnya diuji melalui pengumpulan data yang terus-menerus.

3.4.3 Conclusion Drawing/Verification

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman (Satori dan Komariah, 2014, hlm. 220) adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat

sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti kuat yang mendukung dalam tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan dan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

Dengan demikian kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena seperti telah dikemukakan bahwa masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian di lapangan.

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif yang diharapkan adalah merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu obyek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis atau teori.

3.5 Uji Validitas atau Uji Keabsahan Data

Uji keabsahan data dalam penelitian, sering hanya ditekankan pada uji validitas dan reliabilitas. Validitas merupakan derajat ketepatan antara data yang terjadi pada obyek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti. Dengan demikian data yang valid adalah data yang tidak berbeda antara data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek penelitian. Menurut Sugiyono (2013, hlm. 430) terdapat dua macam validitas penelitian, yaitu validitas internal dan validitas eksternal. Validitas internal berkenaan dengan derajat akurasi desain penelitian dengan hasil yang dicapai. Sedangkan validitas eksternal berkenaan dengan derajat akurasi apakah hasil penelitian dapat digeneralisasikan atau diterapkan pada populasi dimana sampel tersebut diambil.

Fety Fatma Rahmadhani, 2016

ANALISIS KEBUTUHAN PERSIAPAN PENERAPAN SERTIFIKASI SISTEM PENJAMINAN MUTU ISO 9001:2015 PADA PUSAT PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA APARATUR KEMENTERIAN ESDM

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Dalam penelitian kuantitatif, untuk mendapatkan data yang valid dan reliable yang diuji validitas dan reliabilitasnya adalah instrument penelitiannya, sedangkan dalam penelitian kualitatif yang diuji adalah datanya. Oleh karena itu Susan Stainback (Sugiyono, 2014, hlm. 432) menyatakan bahwa penelitian kuantitatif lebih menekankan pada aspek reliabilitas, sedangkan penelitian kualitatif lebih pada aspek validitas.

Dalam penelitian kualitatif, temuan atau data dapat dinyatakan valid apabila tidak ada perbedaan antara yang dilaporkan peneliti dengan apa yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti. Tetapi perlu diketahui bahwa kebenaran realitas data menurut penelitian kualitatif tidak bersifat tunggal, tetapi jamak dan tergantung pada konstruksi makna, dibentuk dalam diri seseorang sebagai hasil proses mental tiap individu dengan berbagai latar belakangnya.

Dalam pengujian data keabsahan data, metode penelitian kualitatif menggunakan istilah yang berbeda dengan penelitian kuantitatif. Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi uji, *credibility* (validitas internal), *transferability* (validitas eksternal), *dependability* (reliabilitas), dan *comfirmability* (obyektivitas). (Sugiyono, 2013, hlm. 433).

Namun, dalam penelitian ini keempat kriteria tersebut tidak digunakan peneliti karena berat untuk digunakan oleh peneliti pemula. Sehingga dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teori yang disampaikan oleh Sugiyono yang disebut dengan uji kredibilitas. Uji kredibilitas yang disampaikan oleh Sugiyono (2013, hlm. 435) yaitu dilakukan dengan cara 1) perpanjangan pengamatan, 2) peningkatan ketekunan, 3) triangulasi, 4) diskusi dengan teman, 5) analisis kasus negatif, dan 6) *member check*. Hal tersebut dapat dilihat seperti gambar di bawah dimana uji kredibilitas itu dilakukan.



Perpanjangan pengamatan berarti peneliti kembali ke lapangan untuk melakukan pengamatan, wawancara lagi dengan sumber data yang pernah ditemui maupun yang baru. Dengan perpanjangan pengamatan ini berarti hubungan peneliti dengan narasumber akan semakin terbentuk *rapport*, semakin akrab (tidak ada jarak lagi), semakin terbuka, saling mempercayai sehingga tidak ada informasi yang disembunyikan lagi.

Pada tahap awal peneliti memasuki lapangan, peneliti masih dianggap orang asing, masih dicurigai, sehingga informasi yang diberikan belum lengkap, tidak mendalam, dan mungkin masih banyak yang dirahasiakan. Dengan perpanjangan pengamatan ini, peneliti mengecek kembali apakah data yang telah diberikan selama ini merupakan data yang sudah benar atau tidak.

Selanjutnya peneliti melakukan peningkatan ketekunan yang berarti melakukan pengamatan secara lebih cermat dan berkesinambungan. Dengan cara tersebut maka kepastian data dan urutan peristiwa akan dapat direkam secara pasti dan sistematis.

Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu. Dengan

demikian terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data, dan waktu.

Kemudian untuk memastikan bahwa data yang dianalisis tidak bersifat subjektif atau hanya berasal dari perspektif peneliti saja maka peneliti melakukan diskusi dengan rekan atau peneliti lainnya.

Selain itu, peneliti melakukan analisis kasus negatif apabila peneliti menemukan data berbeda atau bahkan bertentangan dengan data yang telah ditemukan. Bila tidak ada lagi data yang ditemukan sudah dapat dipercaya. Hal lainnya peneliti juga bisa menggunakan bahan referensi sebagai pendukung untuk membuktikan data yang telah ditemukan oleh peneliti lebih dapat dipercaya.

Terakhir yaitu *member check* yang dilakukan oleh peneliti untuk memberikan data yang telah didapatkan kepada sumber data. *Member check* merupakan proses pengecekan data yang diperoleh peneliti kepada pemberi data untuk mengetahui seberapa jauh data yang diperoleh peneliti sesuai dengan apa yang diberikan oleh pemberi data yang didapatkan lewat wawancara. Apabila data yang ditemukan disepakati oleh pemberi data berarti datanya data tersebut valid, sehingga semakin kredibel atau dipercaya.