

BAB III METODE PENELITIAN

A. Metode Penelitian dan Teknik Penelitian

1. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif yaitu suatu metode yang digunakan untuk mencari informasi mengenai suatu kejadian pada saat penelitian berlangsung. Penelitian ini dilakukan dengan cara mendeskripsikan secara jelas dan terarah tentang temuan lapangan berdasarkan analisa yang dilakukan terhadap fenomena alamiah yang terjadi, wawancara dengan personil di lapangan dan studi dokumentasi. Ary, Jacobs, dan Razavieh (1982:415) mengemukakan bahwa tujuan penelitian deskriptif adalah untuk melukiskan variabel atau kondisi yang sebenarnya terjadi dalam suatu situasi. Demikian halnya diungkapkan oleh Suharsimi Arikunto (2003:310) bahwa penelitian deskriptif tidak dimaksudkan untuk menguji hipotesis tertentu, tetapi hanya menggambarkan apa adanya tentang suatu variabel.

Melihat kondisi kelembagaan layanan anak berkebutuhan khusus dari sisi manajemen, penulis berpandangan bahwa masalah ini lebih tepat didekati dengan menggunakan pendekatan kualitatif, sehingga nantinya akan ditemukan masalah-masalah yang terjadi secara riil untuk kemudian dianalisis, diprediksi dan dicoba mengetahui pemecahannya secara tuntas. Dapat dikatakan bahwa dengan pendekatan penelitian kualitatif terhadap masalah yang terjadi maka seorang manajer akan mendapatkan pemecahan



masalah yang akan membawa organisasi pada kemajuan yang pesat. (Eugene F. Stone, 1978:3).

Pendekatan kualitatif dalam penelitian deskriptif adalah suatu pendekatan penelitian yang melihat kondisi nyata pada objek yang diteliti tanpa melakukan intervensi apapun. Sebagaimana dikemukakan Creswell (1998:15) yang mendefinisikan penelitian kualitatif sebagai berikut: "Qualitative research is an inquiry process of understanding based on distinct methodological tradition of inquiry that explore a social or human problem."

Melihat banyaknya jenis penelitian deskriptif, peneliti menentukan jenis penelitian yang akan dilakukan adalah studi kasus. Hal ini didasarkan pada tujuan penelitian yaitu berupaya untuk mengidentifikasi, mendeskripsikan, menganalisa dan mempredikasikan manajemen layanan terhadap anak-anak berkebutuhan khusus. Untuk mengkaji masalah manajemen suatu organisasi maka diperlukan kedalaman kajian yang didasarkan pada pendalaman terhadap informasi yang terjadi, karenanya diperlukan (studi) kasus tertentu yang secara rasional dapat dikaji secara mendalam.

Studi kasus adalah penelitian tentang status subjek penelitian yang berkenaan dengan suatu fase spesifik atau khas dari keseluruhan personalitas. (Maxfield, 1930 dalam Moh. Nazir, 1983:66). Penelitian studi kasus bertujuan untuk mendapatkan gambaran yang utuh mengenai objek yang diteliti. (Cohen and Manion, 1994:106), (Moh. Nazir, 1983:66), (Suharsimi Arikunto, 2003:314), (Ary, Jacobs, dan Razavieh, 1982:416).

2. Teknik Penelitian

Berkaitan dengan pendekatan yang dilakukan untuk mengumpulkan data maka subjek penelitian bisa jadi berubah-ubah sesuai dengan keperluan pemecahan masalah yang diteliti. Karenanya teknik pengumpulan data terutama menggunakan observasi secara alamiah terhadap kejadian-kejadian di lapangan, selain itu digunakan juga teknik komunikasi langsung berupa wawancara dan studi dokumentasi.

Untuk mendapatkan data berkaitan dengan manajemen layanan anak-anak berkebutuhan khusus, peneliti harus masuk dalam kancah penelitian dengan tanpa beban apapun baik bagi para personil di lapangan maupun bagi peneliti sendiri, karenanya peneliti harus menjadi bagian yang dari organisasi yang bersangkutan. Hal ini mengindikasikan bahwa penelitian kualitatif mengharuskan peneliti mampu menjadi instrumen utama dalam mengidentifikasi, mendeskripsikan, menganalisa, dan memprediksi berbagai permasalahan yang terjadi dalam manajemen suatu organisasi.

a. Teknik Observasi

Observasi berasal dari bahasa latin, *observo*: memperhatikan, mengawasi, mengamati, memeriksa. *Observatio*: pencerapan, pengamatan, peneropongan.

Komaruddin dan Yooke Tjuparmah S. Komaruddin (2000:16) menyebutkan beberapa arti observasi sebagai berikut :

- 1) Sumber primer yang menghasilkan deskripsi yang spesifik mengenai sesuatu yang telah terjadi ; dari peristiwa-peristiwa atau dari akibat-akibat peristiwa.
- 2) Nilai atau skor
- 3) Pemeriksaan yang bertujuan atau disengaja terhadap sesuatu, khususnya untuk mengumpulkan fakta.
- 4) Suatu kajian terencana, disengaja, dan sistematis tentang gejala tertentu melalui pengamatan dan pencatatan.
- 5) Pengungkapan hasil pengamatan.

Guba dan Lincoln menyebutkan beberapa alasan pemanfaatan pengamatan atau observasi dalam penelitian kualitatif, yang dikutip oleh Lexy J. Moleong (2000:125-126) sebagai berikut :

- 1) Teknik ini didasarkan atas pengalaman secara langsung.
- 2) Memungkinkan melihat dan mengamati sendiri, kemudian mencatat perilaku dan kejadian sebagaimana yang terjadi pada keadaan sebenarnya.
- 3) Pengamatan memungkinkan peneliti mencatat peristiwa dalam situasi yang berkaitan dengan pengetahuan proposisional maupun pengetahuan yang langsung diperoleh dari data.
- 4) Sering terjadi ada keraguan pada peneliti, 'jangan-jangan pada data yang dijangingnya ada yang 'menceng' atau 'bias.'
- 5) Memungkinkan peneliti mampu memahami situasi-situasi yang rumit.
- 6) Dalam kasus-kasus tertentu dimana teknik komunikasi lainnya tidak dimungkinkan, pengamatan dapat menjadi alat yang sangat bermanfaat.

Bagaimanapun juga setiap instrumen yang dipakai oleh peneliti akan selalu mempunyai kelemahan. Wayan Ardhana (1987:118-119) menyebutkan empat hal untuk mengurangi bias pengamat, yaitu:

- 1) Efek dari pengamatan pada apa yang diamati. Seorang pengamat tidak boleh tergesa-gesa melakukan observasi akan tetapi ditunggu sampai keadaan normal kembali barang atau 5 menit.
- 2) Bias dari pengamat. Sangat diragukan untuk menyatakan bahwa observasi yang dilakukan pengamat benar-benar bebas dari bias. Lebih-lebih bila pengamat ingin segera menyimpulkan hal-hal yang diamati, bias akan mempunyai kesempatan yang lebih besar pada diri pengamat.

- 3) Kesalahan menaksir. Misalnya menilai kepribadian dengan tes, kecenderungan untuk memberikan penilaian yang tinggi atau rendah, kesalahan-kesalahan yang lain seperti tendensi sentral dan pengaruh halo *effect*.
- 4) Kontaminasi, yaitu pengetahuan terhadap sesuatu aspek berpengaruh terhadap penilaian aspek yang lain. oleh karenanya harus diadakan penilaian yang terpisah antara aspek-aspek tertentu.

Dengan observasi ini diharapkan dapat memperoleh data yang dibutuhkan secara alami, sehingga dapat menggambarkan keadaan yang sebenarnya di lapangan. Peneliti melakukan observasi langsung kepada subjek penelitian mengenai efisiensi pembiayaan sekolah. Karena itu peneliti mengumpulkan data melalui kontak langsung dengan subjek yang diteliti dimana mereka sehari-hari biasa melakukan kegiatannya.

b. Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu (Lexy J. Moleong, 2000:135). Wawancara dilakukan dengan bahasa verbal melalui kontak langsung. Wawancara dilakukan dengan cara tidak berstruktur, dimana responden mendapat kebebasan dan kesempatan untuk mengeluarkan buah pikiran, pandangan dan perasaannya tanpa diatur oleh peneliti. Setelah peneliti memperoleh keterangan, peneliti mengadakan wawancara yang lebih berstruktur dan disusun berdasarkan apa yang telah disampaikan oleh responden. Artinya wawancara yang pertama mengandung sifat *non-directive* yaitu menurut pikiran dan perasaan responden, sedangkan yang selanjutnya bersifat *directive*, yaitu ditinjau dari pandangan peneliti.

Dalam wawancara peneliti akan menyiapkan pedoman wawancara sesuai dengan data yang dibutuhkan. Pertanyaan akan disusun secara terbuka dan tertutup. Pertanyaan terbuka mendorong subjek untuk menjawab dengan menggunakan kata-katanya sendiri. Sedangkan pertanyaan tertutup dipergunakan sebagai pelengkap data yang diperlukan dengan jawaban yang bersifat memilih. Untuk hal-hal tertentu, wawancara dibarengi dengan pencatatan terhadap hal-hal yang dianggap penting.

c. Studi dokumen

Penggalan data di lapangan tidak saja hanya sebatas data manusia/orang, tetapi juga termasuk ke dalamnya data non-manusia berupa dokumen, yang digali dengan studi dokumen. Lexy J. Moleong (2000:161) menyebutkan dokumen sebagai berikut: *Dokumen adalah setiap bahan tertulis ataupun film, lain dari record yang tidak dipersiapkan karena adanya permintaan seorang penyidik.* Sedangkan yang dimaksud *record adalah setiap pernyataan tertulis yang disusun oleh seseorang atau lembaga untuk keperluan pengujian suatu peristiwa atau menyajikan akunting.*

Guba dan Lincoln mengemukakan beberapa alasan bahwa dokumen dapat dipertanggungjawabkan (Lexy J. Moleong, 2000:161) yaitu :

- 1) Dokumen dan *record* digunakan karena merupakan sumber yang stabil, kaya, dan mendorong.
- 2) Berguna sebagai “bukti “ untuk suatu pengujian.
- 3) Keduanya berguna dan sesuai dengan penelitian kualitatif, karena sifatnya yang alamiah, sesuai dengan konteks, lahir dan berada dalam konteks.
- 4) *Record* relatif murah dan tidak sukar diperoleh, sedangkan dokumen harus dicari dan ditemukan.
- 5) Keduanya tidak reaktif sehingga tidak sukar ditemukan dengan teknik kajianisi.
- 6) Hasil pengkajian isi akan membuka kesempatan untuk lebih memperluas tubuh pengetahuan terhadap sesuatu yang diselidiki.

Dalam studi dokumen ini, peneliti akan memperhatikan hal-hal berikut:

- (1) Apakah dokumen itu asli atau palsu ?
- (2) Apakah isi dokumen dapat diterima sebagai kenyataan ?
- (3) Apakah data itu cocok untuk menambah informasi tentang gejala-gejala yang diteliti ?

B. Lokasi dan Partisipan Penelitian

Lokasi yang dijadikan objek penelitian ini adalah Klinik PUSPPA Surya Kanti Bandung. Dalam penelitian ini unit analisisnya adalah lembaga atau institusi yaitu Klinik Yayasan Surya Kanti sebagai lembaga. Hal ini didasarkan karena Klinik PUSPPA Surya Kanti merupakan Klinik Tumbuh Kembang Anak yang menyelenggarakan pelayanan bagi anak-anak berkebutuhan khusus.

Dalam penelitian kualitatif peneliti sangat erat dengan faktor-faktor kontekstual yang diteliti, yang dimaksudkan untuk menjangkau sebanyak informasi dari pelbagai macam sumber dan bangunannya. Tujuannya adalah untuk merinci kekhususan yang ada dalam konteks yang unik (Lexy J. moleong, 2000). Data dan informasi yang diperlukan guna membuat deskripsi dan analisis didapatkan dari responden atau sumber data, yaitu pimpinan Klinik PUSPPA Yayasan Surya Kanti, para Manajer Klinik PUSPPA, Staf dan orang tua pasien.

C. Akses ke Lokasi Penelitian

Untuk mendapatkan data di lapangan secara alamiah, maka peneliti menggunakan berbagai pendekatan sesuai dengan kondisi dan latar alamiah di lapangan. Pendekatan yang dimaksud adalah pendekatan formal dan pendekatan informal. Kedua pendekatan tersebut ditempuh dengan tujuan agar mendapatkan data dan informasi secara alamiah dari lokasi penelitian yang telah ditentukan.

Pendekatan formal ditempuh oleh peneliti melalui perizinan yang dimulai dari program studi Administrasi Pendidikan ke PPS UPI, lalu ke Universitas yang dilanjutkan ke Yayasan yang menaungi Surya Kanti.

D. Penyusunan Pedoman Observasi dan Wawancara

Pedoman observasi dan wawancara merupakan acuan yang harus dimiliki oleh peneliti untuk memandu peneliti dalam melakukan observasi dan

wawancara dengan objek penelitian. Dalam penelitian ini peneliti melakukan observasi pada kegiatan-kegiatan manajemen yang dilakukan mulai dari tingkat top manager, midle manager, dan lower manager. Sedangkan wawancara dilakukan kepada setiap partisipan penelitian dengan panduan wawancara secara garis besar. Pedoman observasi memuat tentang karakteristik yang diteliti, waktu, tempat, hal-hal yang terjadi, dan catatan-catatan khusus berkaitan dengan objek yang diteliti. Panduan wawancara memuat garis besar dari poin-poin yang akan digali dari lapangan, sedangkan untuk redaksi pertanyaan dan urutan pertanyaan berdasarkan situasi dan kondisi yang ada pada saat peneliti berada di lapangan. Pedoman wawancara dibuat untuk menjaga berbagai pokok-pokok masalah dapat tercakup secara keseluruhan.

Observasi atau pengamatan menjadi instrumen utama dalam mencari data, selain ditunjang oleh data dari wawancara dan berbagai dokumen melalui studi dokumentasi.

Format observasi yang digunakan dalam penelitian ini dapat dilihat pada lampiran halaman 140.

E. Prosedur Validitas dan Reliabilitas Data

Kebermaknaan data yang didapat melalui penelitian kualitatif akan tergantung pada validitas dan reliabilitas data yang didapatkan. Nasution

(1988) menyebutkan 4 hal yang harus diperhatikan untuk kebermaknaan data dan informasi yang didapatkan di lapangan, yaitu: (1) kredibilitas (validitas internal), (2) transferabilitas (validitas eksternal), (3) dependabilitas (reliabilitas), dan (4) konfirmabilitas (obyektifitas).

1. Kredibilitas / Validitas Internal

Validitas internal merupakan gambaran kesesuaian antara konsep peneliti dengan konsep yang ada pada partisipan. Untuk mencapai hal tersebut, maka peneliti mencoba melakukan hal-hal berikut:

- a. *Triangulasi*, yaitu pengecekan kebenaran data dengan membandingkan data yang di dapatkan dari sumber data lainnya.
- b. Pembicaraan dengan kolega, yaitu pembahasan berbagai temuan dengan berbagai pihak yang tidak terkait dengan penelitian secara langsung. Hal ini dimaksudkan untuk mendapatkan berbagai saran dan kritik serta untuk penajaman berbagai pertanyaan penelitian.
- c. Penggunaan bahan referensi, yaitu dengan menggunakan hasil catatan. Catatan yang ditempuh oleh peneliti yaitu dengan cara merekam wawancara dan mencatat berbagai hal yang terjadi dan didapatkan dalam wawancara.
- d. *Membercheck*, yaitu konfirmasi yang dilakukan dengan para nara sumber manakala wawancara selesai, sehingga apabila ada kesalahan dapat diperbaiki atau apabila ada kekurangan bisa ditambah.

e. *Transferabilitas / Validitas Eksternal*

Validitas eksternal yaitu sampai sejauhmanakah hasil penelitian dapat digunakan untuk kasus yang lain. Hal ini berkaitan dengan generalisasi hasil penelitian. Untuk penelitian kualitatif, generalisasi hasil penelitian diserahkan pada pamakai atau sampai manakah hasil penelitian itu dapat mereka gunakan dalam konteks dan situasi tertentu.

2. Reliabilitas dan Obyektifitas

Relabilitas dan obyektifitas merupakan hal yang sama dalam penelitian kualitatif, yakni konsistensi suatu hasil penelitian. Untuk mendapatkan reliabilitas dan obyektifitas dalam penelitian kualitatif merupakan suatu hal yang sulit dilakukan. Hasil penelitian akan mungkin berbeda pada lokasi penelitian yang berbeda, sehingga obyektifitas pengukuran dan reliabilitas/konsistensi hasil penelitian sulit untuk dilakukan. Untuk itu, maka peneliti berusaha melakukan pemeriksaan berbagai informasi dan data yang ditemui di lapangan, sehingga didapatkan keyakinan bahwa informasi dan data yang didapatkan merupakan gambaran lapangan yang orisinal/sebenarnya.

F. Langkah-langkah Penelitian

Penelitian merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan secara berproses melalui berbagai langkah. Langkah-langkah yang ditempuh peneliti dalam penelitian ini terdiri dari: (1) Pra-lapangan (2) Pekerjaan lapangan (3) Analisis data (4) Penulisan laporan. (Moleong, 2000).



1. Tahap Pra-lapangan

Tahapan dalam pra-lapangan terdiri dari: (a) menyusun rancangan penelitian (b) memilih lapangan penelitian (c) mengurus perizinan (d) menjajaki dan menilai keadaan lapangan (e) memilih dan memanfaatkan informan (f) menyiapkan perlengkapan penelitian (g) persoalan etika penelitian (Moleong, 2000).

a. Menyusun Rancangan Penelitian

Rancangan penelitian merupakan rangkaian usulan penelitian yang dilakukan peneliti di awal kegiatan penelitian. Rancangan penelitian yang dibuat oleh peneliti terdiri pada tiga bagian besar yaitu: (1) pendahuluan yang mencakup didalamnya latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, paradigma penelitian, definisi istilah. (2) tinjauan pustaka terdiri dari konsep-konsep manajemen (3) metode penelitian yang terdiri dari instrumen dan teknik pengumpulan data, lokasi dan subjek penelitian, dan rencana jadwal kegiatan.

b. Memilih Lapangan Penelitian

Pemilihan lapangan dilakukan setelah peneliti mendapatkan kejelasan mengenai rumusan masalah dan tujuan penelitian. berdasarkan pada rumusan masalah dan tujuan penelitian, maka penelitian ini mengambil lokasi penelitian di Klinik Pusat Pengembangan Potensi Anak Surya Kanti Bandung.

c. Mengurus Perizinan Lapangan

Penelitian mengenai manajemen layanan terhadap anak-anak berkebutuhan khusus di klinik pusat pengembangan potensi anak merupakan penelitian yang melibatkan berbagai pihak baik individual maupun institusional. Untuk kelancaran penelitian ini, maka peneliti membuat perizinan secara formal.

d. Menjajaki dan Menilai Keadaan Lapangan

Penjajagan lapangan dilakukan supaya peneliti lebih mengenal dan lebih erat hubungan dengan objek penelitian. Moleong (2000:88) menyebutkan “maksud dan tujuan penjajakan lapangan adalah berusaha mengenal segala unsur lingkungan sosial, fisik, dan keadaan alam.”

Demikian halnya yang dilakukan peneliti, dimana sebelum meneliti secara langsung, peneliti berusaha untuk menjajaki lokasi penelitian. Proses penjajakan lebih mudah dilakukan karena peneliti sering berinterkasi dengan lokasi penelitian bahkan menjadi salah satu partisipan di lembaga yang bersangkutan.

e. Memilih dan Memanfaatkan informan

“Informan adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian“ (Moleong, 2000:90). Informan dalam penelitian ini adalah pimpinan klinik, para manajer klinik, para staf, dan orang tua pasien.

f. Menyiapkan Perlengkapan Penelitian

Persiapan penelitian yang dilakukan peneliti tidak hanya berbagai hal berupa fisik semata, tetapi juga berbagai hal non fisik, seperti menyiapkan diri peneliti, menghubungi tempat yang akan dijadikan objek penelitian, dan lain-lain. Penyiapan peralatan penelitian dimaksudkan agar pada saat penelitian berlangsung, peneliti mendapatkan kemudahan untuk lebih terfokus pada berbagai permasalahan yang akan diteliti.

g. Etika Penelitian

Persolan penelitian akan muncul manakala peneliti tidak memahami atau tidak mempunyai latar belakang yang sama dengan objek penelitian. Moleong (2000:92) menyebutkan bahwa “persoalan etika dalam penelitian apabila peneliti tidak menghormati, mematuhi, dan mengindahkan nilai-nilai masyarakat dan pribadi tersebut.” Untuk menghindari berbagai hal yang tidak diinginkan berkaitan dengan etika penelitian, maka peneliti berusaha untuk menggali berbagai latar belakang sosio kultural objek penelitian dengan berbagai interaksi dan komunikasi langsung dari para staf/personil Klinik Surya Kanti.

2. Tahap Pekerjaan Lapangan

Tahap pekerjaan lapangan terbagi pada tiga bagian, yaitu: a) memahami latar penelitian dan persiapan diri; b) memasuki lapangan; dan c) berperan serta sambil mengumpulkan data (Moleong, 2000).

a. Memahami Latar Penelitian dan Persiapan Diri

Untuk memahami latar penelitian, peneliti perlu memahami dua latar penelitian, yaitu latar penelitian terbuka dan latar penelitian tertutup. Latar penelitian terbuka terdapat di lapangan/tempat umum, seperti halte, taman, dan lain-lain. Sedangkan latar tertutup merupakan latar penelitian terdapat di tempat-tempat yang bersifat pribadi, seperti kantor pimpinan yayasan, ruang manajer, ruang staf dan lain-lain.

Pemahaman terhadap hal tersebut berimplikasi pada strategi yang harus ditempuh oleh peneliti dalam melakukan teknik penelitian. Pada latar penelitian terbuka, teknik yang paling tepat digunakan adalah teknik observasi sedangkan pada latar penelitian tertutup sangat tepat dilakukan teknik wawancara.

Untuk persiapan diri dalam berinteraksi dengan objek penelitian, maka peneliti berusaha untuk memperhatikan penampilan, hubungan dengan objek penelitian di lapangan, dan waktu studi yang dimiliki untuk menyelesaikan penelitian.

b. Memasuki Lapangan

Moleong (2000) menyebutkan ada beberapa hal yang harus diperhatikan dalam memasuki lapangan, yaitu:

1. Keakraban Hubungan

Keakraban hubungan tidak dimaksudkan untuk intervensi peneliti terhadap berbagai permasalahan yang diteliti, namun dimaksudkan untuk terjalinnya hubungan yang baik antara peneliti dan objek penelitian, sehingga tidak terdapat pemisah antara keduanya.

2. *Mempelajari Bahasa*

Bahasa keseharian yang digunakan di lapangan merupakan bahasa Indonesia. Hal ini tidak begitu menyulitkan bagi peneliti, karena peneliti pun mempunyai latar yang sama dengan objek penelitian.

3. *Peranan Peneliti*

Seberapa besar peran peneliti dalam keberhasilan penelitian akan bergantung pada tempat penelitian dan peneliti itu sendiri. Dari segi tempat penelitian, peneliti harus mengetahui tempat mana peneliti harus bersifat aktif dan tempat mana peneliti harus bersifat pasif. Sedangkan dari peneliti sendiri harus diperhatikan berbagai kesenangan, hobi dan karakter individu peneliti, sehingga tidak membawa arus situasi penelitian pada kesenangan, hobi atau karakter peneliti sendiri.

c. **Berperan-serta Sambil Mengumpulkan Data**

Beberapa hal yang harus diperhatikan oleh peneliti dalam pengumpulan data, yaitu: 1) pengarahan batas studi; 2) mencatat data; 3) petunjuk tentang cara mengingat data; 4) kejenuhan, keletihan, dan istirahat; 5) meneliti suatu latar yang didalamnya terdapat pertentangan; dan 6) analisis lapangan. (Moleong, 2000)

1. *Pengarahan Batas Studi*

Pembatasan studi telah dilakukan pada saat usulan penelitian diajukan, sehingga dalam pelaksanaannya, peneliti berpedoman pada batas studi yang telah ada. Penelitian ini dilakukan selama ± empat bulan, mulai dari usulan penelitian sampai pada pembuatan laporan.

2. Mencatat Data

Pencatatan data dilakukan pada saat penelitian berlangsung melalui catatan lapangan. “Catatan lapangan tidak lain daripada catatan yang dibuat oleh peneliti sewaktu mengadakan pengamatan, wawancara, atau menyaksikan suatu kejadian tertentu” (Moleong, 2000:100)

3. Petunjuk Tentang Cara Mengingat Data

Untuk mengingat data yang didapatkan di lapangan yang akurat, berkaitan dengan penelitian kualitatif, maka ada beberapa hal yang disarankan oleh Bogdan (Moleong, 2000:101), yaitu:

- a. Buatlah catatan secepatnya, jangan menunda-nunda pekerjaan.
- b. Jangan berbicara dengan orang lain terlebih dahulu tentang hasil pengamatan sebelum peneliti mengungkapkannya ke dalam catatan lapangan.
- c. Usahakan agar tidak terjadi gangguan sewaktu peneliti menulis, mengetik, atau mendengarkan serta menyalin hasil rekaman dari perekam kaset.
- d. Usahakan untuk menggambarkan dalam diagram keadaan fisik yang diamati atau struktur organisasi yang ditemui, tuliskan secara urut peristiwa langkah-demi langkah sesuai dengan apa yang terjadi sewaktu diamati.
- e. Buatlah garis yang berisi judul-judul tentang sesuatu yang ditemui dalam suatu pengamatan atau wawancara yang dipergunakan untuk menulis catatan lapangan.
- f. Dalam jadwal yang disusun hendaknya disisakan banyak waktu sesudah pengamatan atau wawancara yang dipergunakan untuk menulis catatan lapangan.
- g. Mencatat apa yang dikatakan oleh subjek secara verbatim hendaknya dilakukan secara teliti, namun, jika ada yang terlupa, hal itu jangan terlalu dipusingkan.
- h. Seriang apa yang dikatakan atau yang diamati terlupakan sesudah beberapa hari berlalu.

4. *Kejenuhan, Keletihan, dan Istirahat*

Untuk menghindari kejenuhan dan keletihan baik peneliti maupun yang diteliti, maka peneliti melakukan teknik penelitian dengan rentangan waktu tertentu, yang dilakukan dengan melihatsituasi dan kondisi lapangan serta berdasarkan pada koordinasi dengan objek penelitian.

5. *Meneliti Suatu Latar yang didalamnya Terdapat Pertentangan*

Cukup rumit bagi seorang peneliti, manakala objek yang diteliti mempunyai latar yang berbeda. Namun demikian peneliti harus berusaha untuk tetap netral dalam kondisi yang ada, yakni tidak memihak kepada siapapun.

6. *Analisa di Lapangan*

Dalam penelitian kualitatif dikenal dengan analisis data di lapangan. Hal ini dilakukan dengan bimbingan dan arahan masalah penelitian yang mengarah pada kecocokan atau ketidakcocokan dengan data yang didapat.

G. Tahap Analisis Data

Pengolahan data merupakan bagian penting dari suatu penelitian, dimana dalam fase inilah peneliti mengungkapkan berbagai temuan dan berbagai hasil yang didapatkan dari hasil penelitiannya. Dalam fase inilah, peneliti menjadikan data yang didupatkannya menjadi berbagai asumsi sehingga dapat menghasilkan suatu kesimpulan untuk menjawab berbagai pertanyaan yang ada dalam penelitian. Moh. Ali (1982:151) menyebutkan:

“Pengolahan data merupakan salah satu langkah yang sangat penting dalam kegiatan penelitian, terutama bila diinginkan generalisasi atau kesimpulan tentang masalah yang diteliti”. Sedangkan Winarno Surakhmad (1982:110) mengemukakan sebagai berikut:

Mengolah data adalah usaha konkrit untuk membuat data itu “berbicara”, sebab betapapun besar dan tinggi jumlah data yang terkumpul (sebagai hasil fase pelaksanaan pengumpulan data), apabila tidak disusun dalam suatu organisasi dan diolah menurut sistematik yang baik, niscaya data itu tetap merupakan bahan-bahan yang “membisu seribu bahasa”.

Pada tahap analisis data, peneliti berusaha untuk menghimpun berbagai data yang didapatkan untuk dijadikan kesimpulan akhir. Tahap analisis data tidak hanya dilakukan setelah proses di lapangan selesai, tetapi analisis data dilakukan mulai dari awal terjun ke lapangan sampai pada akhir. Analisis data dilakukan mulai dari menelaah seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber, yaitu pengamatan yang sudah dituliskan dalam catatan lapangan, wawancara, dokumen pribadi, dokumen resmi, gambar, foto, dan sebagainya. Setelah dibaca, dipelajari, dan ditelaah, maka langkah berikutnya adalah mengadakan reduksi data yang dijalankan dengan jalan abstraksi. Abstraksi merupakan usaha membuat rangkuman yang inti, proses, dan pernyataan-pernyataan yang perlu dijaga sehingga tetap berada di dalamnya. Langkah selanjutnya adalah menyusunnya dalam satuan-satuan, yang kemudian dikategorisasikan pada langkah berikutnya, sambil dibuat koding. Tahap akhir dari analisis data ini ialah mengadakan pemeriksaan keabsahan data. Yang dilanjutkan pada tahap penafsiran data sementara menjadi teori substantif.

Reduksi data dilakukan tidak hanya dengan cara meringkas kembali catatan-catatan lapangan, tetapi juga dilakukan ketika peneliti mencatat data-data di lapangan baik melalui pengamatan, wawancara, maupun studi dokumentasi. Hal ini dilakukan dengan memilih hal-hal yang penting/pokok berkaitan dengan permasalahan yang menjadi fokus penelitian. Hasil tersebut dirangkum dalam suatu skema sehingga dapat diketahui dengan lebih mudah polanya. Pola tersebut dibuat dalam display data yang selanjutnya dapat ditarik suatu kesimpulan.

H. Tahap Penulisan Laporan

Tahap penulisan laporan merupakan tahap terakhir yang dilakukan peneliti, setelah peneliti membuat kesimpulan akhir mengenai masalah penelitian. Penulisan laporan penelitian menurut terdiri dari beberapa, yaitu:

1. Keperluan studi akademis
2. Perkembangan ilmu pengetahuan
3. Keperluan lembaga masyarakat, lembaga pemerintahan, atau lembaga bisnis tertentu.
4. Keperluan publikasi ilmiah

Penulisan laporan yang dilakukan penelitian merupakan penulisan laporan yang utamanya dilakukan untuk keperluan studi akademis. Namun selain itu pun, penelitian ini dimaksudkan juga untuk keperluan lain sebagaimana yang dikemukakan di atas. Penulisan laporan hasil penelitian berpedoman pada pedoman karya tulis yang dikeluarkan oleh Universitas Pendidikan Indonesia.

Tahap-tahap Penelitian secara umum adalah :

1. **Tahap Orientasi:** Pada tahap ini dilakukan pra survey dan pendekatan kepada lembaga yang menjadi tempat penelitian. Dalam tahap ini dilakukan pula penyempurnaan rancangan penelitian (*research design*) dengan arahan dosen pembimbing.
2. **Tahap Eksplorasi:** pada tahap ini mulai dilaksanakan wawancara secara intensif pada para subjek penelitian untuk memperoleh data mengenai pola-pola pelayanan, prosedur dan proses pelayanan, perspektif pelayanan, sistem evaluasi pelayanan.
3. **Tahap Member Check:** merupakan suatu tahap dimana dilakukan kegiatan pengecekan kebenaran data dan informasi yang telah terkumpul, untuk lebih meyakinkan bahwa hasil penelitian ini benar dan akurat. Check & Recheck ini dilakukan setiap selesai wawancara, dengan cara mengkonfirmasi kembali serta pengoreksian oleh nara sumber atas data dan informasi yang telah mereka sebutkan. Selain itu pada kesempatan tersebut juga dimintakan data dan informasi tambahan yang masih diperlukan untuk melengkapi data dan informasi sebelumnya.

I. Pedoman Pengolahan Data

Keberadaan data yang didapatkan oleh peneliti di lapangan mengharuskan adanya pengolahan data secara sistematis, supaya data yang didapatkan menjadi data yang akurat dan dapat mengungkapkan keadaan sebenarnya kondisi di lapangan. Namun demikian data yang ada tidak akan menjadi hal yang bermanfaat, manakala prosedur pengolahan data tidak dilakukan dengan benar.

Pengolahan data dalam penelitian kualitatif jelas berbeda dengan pengolahan data secara kuantitatif. Dalam penelitian kualitatif, pengolahan data dikenal dengan analisis data. Yaitu suatu upaya untuk mensistematisasi dan memilih data yang telah didapatkan dari lapangan untuk selanjutnya data tersebut ditafsirkan. Bogdan dan Taylor (Moleong, 2000) mendefinisikan analisis data sebagai proses yang merinci usaha secara formal untuk menemukan tema dan merumuskan hipotesis (ide) seperti yang disarankan oleh data dan sebagai usaha untuk memberikan bantuan pada tema dan hipotesis itu. Pekerjaan analisis data dalam penelitian kualitatif ini berupa mengatur, mengurutkan, mengelompokkan, memberikan kode, dan mengkategorikannya yang bertujuan untuk menemukan tema dan hipotesis kerja yang akhirnya diangkat menjadi teori substantif.

Pelaksanaan analisis data berlanjut pada menemukan tema dan merumuskan hipotesis. Tahap ini merupakan upaya untuk melakukan analisis secara lebih intensif dengan memperkaya, memperdalam dan menelaah kembali tema dan hipotesis dengan berbagai sumber yang telah didapatkan di lapangan, sehingga pada akhirnya dapat menemukan formulasi tema dan hipotesis.

Beberapa kegiatan analisis data yang dikumpulkan melalui beberapa tahapan antara lain:

a. Pengurangan (*Reduction*) Data

Reduksi data sangat membantu analisis data sejak awal penelitian dilakukan. Laporan lapangan yang direduksi, dirangkum, dipilih hal-hal

yang pokok, difokuskan pada hal-hal yang penting, diberi susunan yang lebih sistematis agar mudah dikendalikan. Data yang direduksi memberi gambaran yang lebih tajam tentang hasil pengamatan, juga mempermudah peneliti mencari kembali data yang diperoleh bila diperlukan.

b. Penggambaran (Display) Data (Display)

Data display merupakan tahapan untuk melihat gambaran keseluruhan atau bagian-bagian tertentu data penelitian, dengan demikian peneliti tidak tenggelam dalam tumpukan detail.

c. Verifikasi

Verifikasi merupakan upaya memberi makna data yang dikumpulkan. Untuk itu, peneliti mencari pola, tema, hubungan, persamaan, hal-hal yang sering timbul, dan lain-lain. Tahapan ini juga diperlukan untuk menguji kebenaran terhadap kesimpulan yang akan diambil. Verifikasi dilakukan selama pelaksanaan penelitian dan selama menganalisis data.



