

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Metode penelitian dapat dipahami sebagai suatu cara untuk melakukan penelitian dengan menggunakan berbagai disiplin ilmu pengetahuan untuk memecahkan, menemukan, mengembangkan dan menguji masalah yang diteliti, agar memperoleh hasil dan pembahasan yang dapat dipertanggungjawabkan. Hal ini diungkapkan oleh Sugiono (1999:1) bahwa metode penelitian merupakan cara ilmiah yang digunakan untuk mendapatkan data yang obyektif, valid dan variabel dengan tujuan dapat ditemukan, dibuktikan dan dikembangkan suatu pengetahuan, sehingga dapat digunakan untuk memahami, memecahkan dan mengantisipasi masalah.

Berdasarkan uraian diatas dapat dikatakan bahwa metode penelitian sangat berperan bagi peneliti. Dengan adanya metode penelitian, peneliti dapat memiliki pedoman dan batas yang jelas, sehingga penelitian yang dilakukan lebih fokus dan terarah. Maka jenis penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dan pendekatan yang digunakan dalam penelitian adalah pendekatan kualitatif.

Penelitian deskriptif dapat didefinisikan sebagai suatu penelitian sebagai upaya eksplorasi dan klarifikasi mengenai suatu fenomena atau kenyataan sosial (karenanya sering disebut penelitian eksploratif) (Narbuko dan Ahmadi, 1997:44). Sementara menurut Bogdan dan Taylor yang dikutip oleh Moleong (2004:3)

mendefinisikan metode kualitatif sebagai “Prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati”.

Pendekatan kualitatif yaitu prosedur yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata non angka yang diperoleh melalui hasil observasi, wawancara, dan berupa teori-teori yang berkaitan dengan penelitian yang sedang dilakukan. Dalam penelitian kualitatif, data yang ada berbentuk kata, kalimat, skema dan gambar (Sugiyono, 2008:45).

Dengan demikian penelitian ini berupaya mendiskripsikan, menguraikan, menginterpretasikan permasalahan serta kemudian mengambil kesimpulan dari permasalahan tersebut yang disajikan dalam bentuk tulisan secara sistematis tentang Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan melalui ISO 9001:2008 pada Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional II Surabaya.

B. Fokus Penelitian

Penetapan fokus penelitian sebagai pusat perhatian penelitian bertujuan untuk memberikan batasan terhadap fenomena atau permasalahan yang telah ditentukan dalam penelitian agar penelitian yang dilakukan lebih terarah, tidak meluas serta relevan dengan obyek penelitian dan akan memperoleh hasil sesuai dengan yang diharapkan. Fokus penelitian yang ditetapkan penulis dalam penelitian ini, adalah sebagai berikut:

1. Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan melalui ISO 9001:2008 pada Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional II Surabaya.

- a) Peningkatkan kemampuan Pegawai
 - b) Sifat pelayanan yang baik, sabar dan sopan
 - c) Pemberikan kepercayaan kepada penerima pelayanan melalui banner, spanduk dan papan tentang pelayanan di Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional II Surabaya
 - d) Pemberian penanganan kritik dan penilaian kualitas pelayanan kepada pelanggan melalui indeks kepuasan pelanggan
 - e) Pemberian kemudahan informasi tentang persyaratan dan waktu pelayanan
 - f) Prosedur pelayanan yang sesuai dengan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008
2. Faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan melalui ISO 9001:2008 pada Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional II Surabaya.
- a) Faktor Pendukung
 - 1) Prosedur dan waktu pelayanan yang sudah menerapkan ISO 9001:2008
 - 2) Sikap pelayanan
 - 3) Hubungan Antar Pegawai
 - b) Faktor Penghambat
 - 1) Kesalahan penulisan data oleh pengusul yang akan masuk ke *database*
 - 2) Adanya keterlambatan data pengusulan yang diterima dari BKD

C. Lokasi dan Situs Penelitian

Dalam penelitian ini mengambil lokasi di Jl. Letnan Jenderal S. Parman No. 6 Waru – Sidoarjo Jawa Timur, sedangkan situs dalam penelitian ini adalah Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional II Surabaya. Alasan peneliti mengambil lokasi penelitian di Kantor Regional II Badan Kepegawaian Negara Surabaya karena merupakan salah satu lembaga pemerintah non departemen yang berkedudukan langsung dibawah dan bertanggung jawab kepada Presiden, yang terdapat dalam 12 wilayah kerja atau regional yang tersebar di seluruh Indonesia, dalam menyelenggarakan tugas administrasi dan manajemen kepegawaian khususnya di regional yang mencakup seluruh provinsi Jawa Timur. Selain itu pada tahun 2010 Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional II Surabaya juga telah memperoleh sertifikat ISO 9001:2008, yang notabeneanya adalah standar mutu pelayanan yang hanya bisa didapatkan dari lembaga uji internasional.

Situs penelitian diartikan sebagai tempat dimana peneliti dapat mengungkap keadaan sebenarnya dari obyek yang diteliti. Dengan tujuan untuk memperoleh gambaran dan deskripsi tentang meningkatkan kinerja pegawai guna menerapkan standar mutu ISO 9001:2008. Secara umum pemilihan lokasi dan situs penelitian terkait dengan kemudahan yang nantinya dibutuhkan oleh peneliti.

D. Sumber dan Jenis Data

Arikunto (1998:4) “Sumber data dalam penelitian adalah subjek darimana data dapat diperoleh”. Sedangkan menurut Loflant dan Loflat (Moleong, 2004:112) sumber data utama dalam penelitian ini adalah kualitatif ialah kata-

kata, dan tindakan selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Pada dasarnya ada 2 (dua) klasifikasi data, yaitu data primer dan data sekunder.

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari objek yang akan diteliti (responden). Dimana dalam penelitian ini data primer tersebut berupa hasil wawancara dengan narasumber. Yang menjadi narasumber wawancara untuk sumber data primer antara lain Kepala Bagian Umum, Kepala Bidang Status Kepegawaian dan Pensiun, Kepala Subagian Kepegawaian, Kepala Seksi Administrasi Status Kepegawaian dan Pensiun, Kepala Seksi Status Kepegawaian, para pegawai Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional II Surabaya dan para pegawai maupun pensiunan sebagai penerima pelayanan yang dianggap mampu memberikan informasi dalam penelitian ini.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data pendukung yang diperoleh dari dokumen-dokumen, catatan-catatan, serta arsip-arsip yang berkaitan dengan fokus penelitian yang ada. Data sekunder dalam penelitian ini berupa dokumen-dokumen yang diberikan oleh instansi tempat dilakukannya penelitian.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah teknik atau cara yang digunakan peneliti dalam mencari dan memperoleh data. Dalam pengumpulan data penelitian, peneliti menggunakan teknik-teknik sebagai berikut:

1. Wawancara

Wawancara yaitu mengumpulkan data atau keterangan tentang segala sesuatu yang berkaitan dengan fokus penelitian melalui tanya jawab secara langsung dengan beberapa orang yang berkompeten seperti Kepala Bagian Umum, Kepala Bidang Status Kepegawaian dan Pensiun, Kepala Subagian Kepegawaian, Kepala Seksi Administrasi Status Kepegawaian dan Pensiun, Kepala Seksi Status Kepegawaian, para pegawai Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional II Surabaya dan para pegawai maupun pensiunan sebagai penerima pelayanan.

. Dalam penelitian ini digunakan petunjuk umum wawancara. Jenis wawancara ini mengharuskan pewawancara membuat kerangka dan garis besar pokok-pokok yang ditanyakan dalam proses wawancara untuk menjaga agar wawancara yang dilakukan dapat seluruhnya tercakup. Selain itu, pada beberapa objek yang diteliti.

2. Observasi

Merupakan teknik pengumpulan data dengan melakukan pengamatan secara langsung terhadap objek yang sedang diteliti agar memperoleh data yang sebenarnya yaitu dengan cara peneliti mengamati langsung di tempat penelitian ini dilakukan, dalam hal ini mengenai proses

Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan melalui ISO 9001:2008 pada Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional II Surabaya.

3. Dokumentasi

Suatu teknik pengumpulan data dengan mengambil data dari dokumen-dokumen dari instansi berupa gambaran umum secara keseluruhan dari Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional II Surabaya, dokumen standar operasional dan prosedur pelayanan serta dokumen sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 yang diperoleh oleh Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional II Surabaya.

F. Instrumen Penelitian

Yang dimaksud dengan instrumen penelitian adalah alat atau sarana yang digunakan untuk memperoleh atau mengumpulkan data dalam rangka memecahkan masalah dan mencapai tujuan penelitian. Dalam penelitian ini instrumen atau alat yang digunakan adalah:

1. Peneliti Sendiri

Moloeng (2009:6) menjelaskan bahwa peneliti sendiri atau dengan bantuan orang lain merupakan bantuan orang lain merupakan alat pengumpul data utama. Hal ini sesuai dengan metode penelitian yang digunakan yaitu penelitian kualitatif, dimana pengumpulan data lebih tergantung pada peneliti sendiri. Peneliti sebagai instrumen utama dengan menggunakan panca indera untuk menyaksikan dan mengamati objek atau fenomena dalam penelitian ini.

2. Pedoman Wawancara (*Interview guide*)

Dalam melakukan wawancara, peneliti harus menggunakan pedoman wawancara untuk mengarahkan penelitian dalam rangka mencari data yang diinginkan. Pedoman wawancara yaitu serangkaian pertanyaan yang akan ditanyakan pada responden yang mana hal ini digunakan sebagai petunjuk saat melakukan wawancara.

3. Catatan Lapangan (*Field Note*)

Catatan ini merupakan hasil dari penelitian yang didengar, dilihat, dan dipikirkan dalam rangka pengumpulan data dan refleksi data dalam penelitian kualitatif.

4. Perangkat penunjang, baik berupa kamera maupun *tape recorder*.

G. Analisis Data

Analisis data adalah suatu penyelenggaraan ke dalam suatu pola atau bentuk yang lebih mudah untuk diinterpretasikan. Pada penelitian ini analisa yang digunakan adalah analisa secara deskriptif dengan pendekatan kualitatif maka analisis data harus diinterpretasikan dengan cara melukiskan hasil penelitian dalam bentuk kata atau kalimat. Sehingga analisis data pada penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif bukan dalam bentuk satu angka.

Menurut Milles dan Huberman dalam Sugiono (2008:246) mengenai analisis data dalam penelitian disini lebih menitikberatkan pada alur kegiatannya.

Analisis data itu terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi, yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

1. Reduksi Data

Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasikan data dengan cara sedemikian rupa sehingga kesimpulan finalnya dapat ditarik dan diverifikasikan. Data lapangan diuraikan dalam uraian atau laporan yang lengkap dan terinci. Laporan lapangan dapat direduksi, dirangkum, dipilih hal-hal pokok, difokuskan pada hal-hal yang penting, kemudian dicari tema atau polanya. Reduksi data berlangsung secara terus-menerus selama proses penelitian berlangsung.

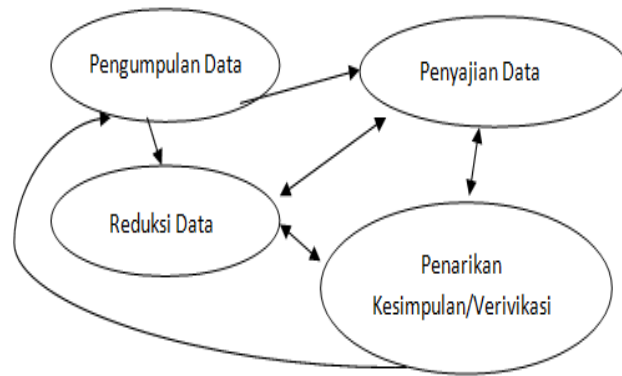
2. Penyajian Data

Adalah informasi yang tersusun dan membrikan kemungkinan tentang adanya penarikan kesimpulan dan mengambil tindakan. Dimaksudkan untuk memudahkan peneliti untuk melihat gambaran secara keseluruhan atau bagian-bagian tertentu dari penelitian. Bentuknya dapat diikuti oleh gambaran atau skema dan beberapa tabel yang dirancang untuk menyusun agar dapat dimengerti.

3. Penarikan Kesimpulan atau Verifikasi

Setelah data dikumpulkan dan dianalisa maka dapat ditarik kesimpulan, namun kesimpulan akhir itu tidak muncul sampai pengumpulan data berakhir. Oleh karena itu, kesimpulan tersebut diverifikasi yaitu berupa pengumpulan data atau dapat juga dengan

melakukan salinan suatu data yang lain. Pada dasarnya data harus diuji kevaliditasannya supaya kesimpulan yang diambil lebih kuat.



Gambar 1

Komponen dalam analisis data model interaktif

Sumber: Milles dan Huberman (Sugiyono, 2008:247)

