

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Tempat Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat yang digunakan peneliti dalam melaksanakan kegiatan observasi guna meneliti sebuah permasalahan. Peneliti melakukan kegiatan observasi pada:

Nama Instansi : Badan Kepegawaian Negara

Jenis : Pemerintahan

Alamat : Jl. Mayjen Sutoyo No. 12, Jakarta Timur, 13640

No. Telp : 021-8093008

Alasan peneliti memilih BKN untuk tempat pelaksanaan observasi atau penelitian adalah karena peneliti telah melaksanakan kegiatan praktik kerja lapangan selama lima bulan dan untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan layanan *helpdesk* yang dilakukan pada Badan Kepegawaian Negara.

B. Waktu Penelitian

Peneliti telah melaksanakan kegiatan observasi untuk penyusunan tugas akhir ini di Badan Kepegawaian Negara pada bagian Direktorat Pembangunan dan Pengembangan Sistem Informasi ASN terhitung sejak bulan Februari sampai dengan Juli 2023. Berikut *timeline* penelitian yang dilakukan oleh peneliti:

Tabel 3. 1 Waktu Penelitian

| Kegiatan Penelitian | Timeline Penelitian | | | | | |
|--------------------------------|---------------------|-----|-----|-----|-----|-----|
| | Feb | Mar | Apr | Mei | Jun | Jul |
| Observasi | ■ | | | | | |
| Pengajuan Judul Penelitian | ■ | | | | | |
| Pengumpulan data dan wawancara | | ■ | ■ | | | |
| Penyusunan Proposal | | | ■ | ■ | ■ | |
| Analisis Data | | | | ■ | ■ | ■ |
| Penyusunan Hasil Penelitian | | | | ■ | ■ | ■ |

Sumber: Data diolah oleh peneliti (2023)

C. Desain Penelitian

Metode Penelitian merupakan suatu kegiatan yang sistematis dalam melakukan penelitian dimulai dengan mencari, mengolah, dan menganalisis data secara ilmiah dan hasilnya dapat dipertanggungjawabkan. Metode yang peneliti gunakan, yaitu metode penelitian kualitatif. Dalam buku *“The SAGE Handbook of Qualitative Research Design”* oleh (Flick, 2022) dikatakan bahwa *“A rather general definition of qualitative research design is outlined, which emphasizes the moves toward planning research for collecting and analysing data for catching meanings or representations.”*. Pada buku tersebut juga dijelaskan bahwa rancangan penelitian kualitatif adalah rencana untuk proyek penelitian kualitatif, termasuk pertanyaan penelitian, teknik pengambilan sampel, dan jenis pendekatan metodologis yang harus diambil. Selain itu, menurut (Anggito & Setiawan, 2018) teknik pengumpulan data

pada penelitian kualitatif memakai triangulasi, analisis data dengan kualitatif/induktif, dan hasil dari penelitian menggarisbawahi pada makna dibandingkan generalisasi. Penelitian ini menggunakan jenis studi kasus yaitu merupakan penelitian yang didesain untuk mencari suatu peristiwa yang bersangkutan tanpa adanya manipulasi. Alasan memakai studi kasus adalah karena mendasar pada teknik yang sama dengan teknik umum yang ada dengan menambahkan dua sumber bukti, yaitu wawancara sistematis dan observasi. Menurut Yin, pengertian studi kasus adalah penyelidikan empiris yang menganalisis terkait kejadian kontemporer pada kehidupan nyata (Nur'aini, 2020).

D. Sumber Data dan Sampel Penelitian

Penelitian ini melibatkan teknik pengambilan sampel yang digunakan oleh peneliti, yang disebut sebagai metode non-probability sampling dengan metode pengambilan sampel purposive sampling. Menurut Sugiyono, non-probability sampling adalah sebuah teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan kesempatan yang merata pada setiap unsur dalam populasi yang dipilih untuk dijadikan sampel. Dengan kata lain, dalam metode ini, peneliti secara sengaja memilih sampel-sampel tertentu yang dianggap memiliki relevansi atau karakteristik tertentu yang ingin diselidiki dalam penelitian, tanpa memberikan peluang yang sama bagi seluruh elemen populasi untuk menjadi bagian dari sampel tersebut (Santosa, 2019). Sedangkan *purposive sampling* merupakan sebuah metode dimana peneliti memastikan bahwa ilustrasi riset dengan adanya pertimbangan identitas yang cocok dengan tujuan

riset sehingga dapat menanggapi terkait riset yang hendak dibahas (Lenaini, 2021). Unit analisis dari penelitian ini adalah admin pemberi layanan dan *front office* pada layanan *helpdesk* Sistem Informasi ASN. Hal ini karena berkaitan dengan topik yang peneliti ingin bahas yaitu tentang pelaksanaan layanan *helpdesk* SIASN pada Badan Kepegawaian Negara supaya mendapatkan informasi yang mendalam. Informan yang peneliti wawancarai berjumlah lima orang dari Direktorat Pembangunan dan Pengembangan Sistem Informasi ASN. Informan yang dipilih merupakan pegawai yang diberikan tanggung jawab untuk menjadi admin layanan *helpdesk* sistem informasi ASN.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Observasi

Observasi dapat diartikan sebagai suatu pengamatan atau pengumpulan data mengenai suatu fenomena yang dilakukan melalui penelitian secara sistematis dan cermat (Alfani, 2018). Dengan kata lain, observasi merupakan suatu pengamatan mengenai permasalahan yang akan diteliti oleh peneliti. Peneliti melakukan observasi yang bertujuan untuk menjelaskan atau menggambarkan permasalahan yang terjadi pada tempat yang diteliti.

Kegiatan pengumpulan data dengan observasi ini dilakukan secara langsung. Observasi langsung merupakan sebuah teknik yang dilakukan secara langsung tanpa menggunakan sebuah alat khusus (Warif, 2019). Kegiatan observasi ini dikatakan sebagai observasi langsung dikarenakan

peneliti telah menjalani kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) selama kurang lebih enam bulan mulai dari saat melaksanakan PKL sampai setelah masa PKL selesai. Peneliti melakukan observasi langsung di Badan Kepegawaian Negara pada bagian Direktorat PPSI ASN. Peneliti mengamati secara langsung proses pelaksanaan layanan *helpdesk* SIASN ini pada direktorat tersebut.

2. Wawancara

Menurut Lexy J. Moleong, wawancara, yaitu percakapan dengan adanya suatu tujuan (Yuhana & Aminy, 2019). Menurut True (1983) dalam (Fadhallah, 2020) dikatakan bahwa wawancara merupakan percakapan yang dilakukan antara dua orang tentang subjek yang spesifik. Berdasarkan pengertian tersebut dapat disintesis bahwa wawancara ialah suatu komunikasi antara dua pihak atau lebih dimana salah satu menjadi *interviewer* (orang yang menanyakan suatu pertanyaan) dan pihak lainnya sebagai *interviewee* (orang yang memberikan jawaban pertanyaan) dengan adanya tujuan tertentu.

Peneliti melakukan wawancara secara terstruktur. Menurut Sugiyono dalam (Wilinny et al., 2019) wawancara terstruktur yaitu peneliti telah mengetahui secara pasti mengenai informasi yang hendak diperoleh, dan masing-masing informan diberikan pertanyaan sama serta dilakukan pencatatan oleh peneliti atau pengumpul data. Wawancara ini dilakukan kepada pegawai yang menjadi admin pemberi layanan pada *helpdesk* SIASN guna mengetahui permasalahan yang diteliti. Wawancara

dilakukan kepada lima orang yang diikaitkan dengan pertanyaan seputar pelaksanaan *helpdesk* SIASN pada direktorat PPSI ASN.

3. Studi Kepustakaan (*Library research*)

Menurut Sugiyono dalam (Umar & Nursalim, 2020) studi kepustakaan bersifat mengkaji fenomena berkaitan pada norma dan budaya, serta nilai yang berkembang secara teoritis. Studi pustaka juga bisa berasal dari berbagai referensi serta hasil penelitian sebelumnya guna mendapatkan landasan teori tentang masalah yang diteliti (Cahyono, 2020).

Pengumpulan data melalui studi kepustakaan dilakukan dengan menelaah dan mengkaji teori-teori dari beberapa referensi seperti buku, jurnal, dan hasil penelitian sebelumnya. Tujuannya adalah untuk membantu mengkaji masalah yang dibahas agar dapat dianalisis secara ilmiah.

F. Teknik Keabsahan Data

Dalam konteks penelitian kualitatif, penting untuk menjaga kredibilitas data dengan baik. Oleh karena itu, para peneliti menggunakan teknik triangulasi untuk menguji keabsahan data yang mereka kumpulkan. Menurut Moleong (2002) seperti yang dikutip oleh (Monikasari et al., 2021), triangulasi adalah suatu pendekatan yang digunakan dalam menguji keabsahan data dengan cara memanfaatkan sumber-sumber eksternal yang berbeda dari data yang sedang diteliti, kemudian membandingkan dan memverifikasi data tersebut. Selain itu, (Alfansyur & Mariyani, 2020) menjelaskan bahwa

terdapat berbagai jenis triangulasi yang dapat digunakan dalam penelitian, diantaranya yaitu:

1. Triangulasi sumber

Menguji sebuah data yang didapatkan melalui sumber atau informan yang berbeda.

2. Triangulasi waktu

Dalam upaya memastikan validitas data yang terkait dengan perubahan dalam proses dan perilaku manusia seiring berjalannya waktu, triangulasi menjadi sebuah metode yang penting. Triangulasi, dalam hal ini, mengacu pada penggunaan berbagai pendekatan atau teknik pengumpulan data yang berbeda untuk menggambarkan fenomena tersebut.

3. Triangulasi Teknik

Proses pemeriksaan kredibilitas data melibatkan langkah-langkah untuk memastikan keandalan informasi yang diperoleh dari sumber yang sama, namun dengan menggunakan metode pengumpulan data yang berbeda, yaitu wawancara dan observasi di lapangan.

Dalam rangka menjaga kualitas penelitian, peneliti menerapkan dua aspek triangulasi, yaitu triangulasi teknik pengumpulan data dan triangulasi sumber atau informan. Triangulasi teknik pengumpulan data terjadi ketika peneliti membandingkan hasil observasi dengan hasil wawancara, sementara triangulasi sumber atau informan melibatkan verifikasi informasi melalui pertanyaan yang diajukan kepada berbagai sumber atau informan yang

relevan. Peneliti menggunakan metode ini untuk memastikan kebenaran informasi yang berkaitan dengan topik penelitian.

G. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan proses mencari dan menyusun data secara sistematis berdasarkan hasil wawancara, observasi dan bahan lain sehingga dapat dimengerti dan disampaikan kepada orang lain. Berdasarkan pendapat Miles and Huberman yang menyebutkan bahwa terdapat empat langkah dalam menganalisis data, diantaranya, yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan kesimpulan (Kutsiyyah, 2021). Tahapan dalam menganalisis data tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Pengumpulan data

Peneliti melakukan kegiatan analisis bersamaan dengan pengumpulan data. Data yang diperoleh bisa didapatkan melalui observasi, wawancara dengan informan yang terkait dengan topik, dokumentasi, dan studi kepustakaan yang dapat dipergunakan dalam suatu penelitian.

2. Reduksi data atau *data reduction*

Saat melaksanakan penelitian di lapangan, terjadi peningkatan yang signifikan dalam jumlah dan kompleksitas data yang terkumpul. Oleh karena itu, penting untuk melakukan kegiatan reduksi data, yaitu proses seleksi yang bertujuan untuk mengidentifikasi elemen-elemen inti dan fokus dalam analisis yang diperlukan. Hasil dari reduksi data ini akan mencerminkan dengan jelas esensi informasi yang diperlukan dan akan memudahkan peneliti dalam pengumpulan data selanjutnya.

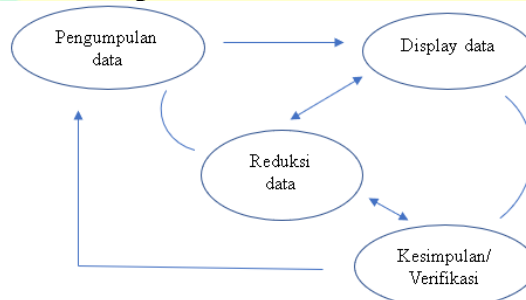
3. Penyajian data atau *data display*

Setelah proses reduksi data selesai, langkah berikutnya adalah menyajikan data. Dalam penelitian kualitatif, data disajikan dalam berbagai bentuk, termasuk narasi deskriptif, visualisasi dalam bentuk bagan, serta penjelasan mengenai hubungan antara berbagai kategori dan aspek lainnya. Tujuan dari penyajian data ini adalah untuk memudahkan pemahaman mengenai fenomena yang sedang diamati dan merangsang refleksi mengenai langkah-langkah selanjutnya yang dapat diambil berdasarkan pemahaman tersebut.

4. Verifikasi atau kesimpulan

Tahap selanjutnya adalah melakukan penarikan kesimpulan. Dengan melakukan verifikasi melalui pengumpulan data tambahan, kesimpulan awal yang bersifat sementara dapat mengalami perubahan jika terdapat bukti yang kuat yang ditemukan selama pengumpulan data berikutnya. Namun, jika kesimpulan awal yang dihasilkan sudah didukung oleh bukti yang konsisten dan valid saat peneliti kembali ke lapangan, maka kesimpulan tersebut akan memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi (kredibel).

Gambar 3. 1 Komponen Analisis Data Model Miles & Huberman



Sumber: Data diolah oleh peneliti (2023)