

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian studi kasus (*case study*). Pendekatan ini dipilih karena penelitian bertujuan memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai pelaksanaan Pendidikan dan Pelatihan, serta bagaimana penerapannya secara nyata dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan pegawai di lingkungan Kementerian Agama Kota Bandung. Pendekatan kualitatif dianggap tepat karena fokusnya pada proses, konteks, dan pengalaman individu yang terlibat, sehingga memungkinkan peneliti menangkap dinamika dan nuansa yang mungkin tidak terlihat melalui metode kuantitatif.

Menurut Creswell (2018), pendekatan kualitatif digunakan untuk menelusuri makna, pengalaman, serta pandangan para subjek secara alamiah, dengan menekankan interaksi dan konteks sosial di mana fenomena terjadi. Sedangkan Yin (2018) menyatakan bahwa studi kasus diterapkan ketika peneliti ingin memahami fenomena secara mendalam dalam konteks dunia nyata, terutama pada situasi di mana batas antara fenomena yang diteliti dan konteksnya tidak dapat dipisahkan dengan jelas. Dengan demikian, metode ini memungkinkan analisis yang komprehensif terhadap interaksi antara pegawai dan proses pelatihan, serta bagaimana hal tersebut membentuk praktik pelayanan di lapangan.

Dengan menggunakan pendekatan ini, penelitian tidak hanya berfokus pada penggambaran kegiatan Pendidikan dan Pelatihan secara formal, tetapi juga menelusuri sejauh mana hasil pelatihan tersebut diimplementasikan oleh pegawai dalam aktivitas pelayanan kepegawaian. Penelitian ini juga mengamati dampak pelatihan terhadap kualitas interaksi pegawai dengan masyarakat, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung maupun menghambat penerapan hasil pelatihan di lingkungan kerja. Dengan demikian, studi ini memberikan gambaran yang menyeluruh tentang hubungan antara Pendidikan dan Pelatihan dengan peningkatan kualitas pelayanan pegawai.

Selain itu, pendekatan kualitatif studi kasus memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi pengalaman individu secara holistik, termasuk persepsi, motivasi, dan tantangan yang mereka hadapi selama mengikuti Pendidikan dan Pelatihan. Melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi, peneliti dapat menangkap data kontekstual yang mencerminkan realitas di lapangan, sehingga analisis yang dihasilkan lebih kaya dan memiliki kedalaman interpretatif. Pendekatan ini juga memfasilitasi identifikasi pola perilaku dan praktik terbaik yang muncul dari interaksi sehari-hari antara pegawai dengan masyarakat serta antarpegawai itu sendiri.

Lebih jauh, studi kasus memberikan ruang bagi peneliti untuk memeriksa faktor-faktor internal maupun eksternal yang memengaruhi efektivitas pelatihan, termasuk budaya organisasi, dukungan manajemen, dan kondisi operasional di lingkungan Kementerian Agama Kota Bandung. Dengan demikian, penelitian tidak hanya memetakan kegiatan pelatihan, tetapi juga mengevaluasi relevansi

dan implementabilitasnya terhadap kebutuhan pekerjaan nyata. Analisis ini dapat membantu mengungkap kesenjangan antara teori pelatihan dan praktik lapangan, serta memberikan rekomendasi strategis untuk peningkatan kualitas pelayanan di bidang kepegawaian.

Terakhir, penggunaan pendekatan kualitatif studi kasus juga memungkinkan pengembangan narasi yang komprehensif mengenai dampak pelatihan terhadap profesionalisme dan kompetensi pegawai. Peneliti dapat menyajikan temuan secara naratif yang mengintegrasikan berbagai perspektif, baik dari pegawai, atasan, maupun pihak terkait lainnya. Hal ini memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang bagaimana pelatihan membentuk perilaku kerja, memengaruhi pengambilan keputusan, dan meningkatkan interaksi dengan masyarakat. Dengan cara ini, studi kasus tidak hanya menekankan deskripsi kegiatan, tetapi juga analisis kritis terhadap faktor-faktor yang berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan publik.

3.2. Paradigma Penelitian

Paradigma yaitu sebuah cara pandang guna mengetahui kompleksitas dunia nyata. Dalam hal ini, paradigma tertanam kuat dalam sosialisasi para praktisi dan penganutnya. Paradigma memperlihatkan kepada mereka apa yang masuk akal, absah, serta penting. Selain itu, Mulyana (2003) menjelaskan bahwa paradigma juga sifatnya normatif, memperlihatkan kepada praktisinya apa yang perlu dilaksanakan dengan tidak harus mempertimbangkan epistemologis atau eksistensial yang panjang.

Paradigma yang dipergunakan yaitu paradigma konstuktivis. Paradigma konstruktivis, yaitu paradigma yang hampir antitesis dari paham yang menaruh objektivitas dan pengamatan dalam memperoleh sebuah ilmu atau realitas pengetahuan. Menurut Hidayat (2003), paradigma ini melihat ilmu sosial menjadi analisis sistematis pada *socially meaningful action* dengan pengamatan terperinci dan langsung terhadap perilaku sosial yang terkait mengelola atau memelihara dan menciptakan dunia sosial mereka.

Penelitian ini berupaya untuk menggali realitas-realitas tentang bagaimana Pendidikan dan Pelatihan yang diselenggarakan oleh Kementerian Agama Kota Bandung berkontribusi dalam meningkatkan kemampuan, profesionalitas, dan kualitas pelayanan pegawai, serta untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas program pengembangan SDM tersebut. Konstruktivisme ialah sebuah filsafat pengetahuan yang menegaskan bahwa pengetahuan seseorang merupakan hasil konstruksi (bentukan) individu sendiri. Pengetahuan hasil bentukan manusia itu tidak sifatnya tetap namun terus berkembang. Penelitian kualitatif berlandaskan paradigma konstruktivisme yang beranggapan bahwa pengetahuan itu tidak hanya hasil pengalaman terhadap fakta, namun juga hasil konstruksi pemikiran subjek yang diteliti (Arifin, 2012).

3.3. Objek Penelitian

Objek penelitian, adalah hal yang menjadi sasaran penelitian (Kamus Bahasa Indonesia, 1989:622). Menurut Supranto (2000) objek penelitian adalah himpunan elemen yang dapat berupa orang, organisasi atau barang yang akan diteliti. Kemudian dipertegas Dajan (1986), objek penelitian, adalah pokok

persoalan yang hendak diteliti untuk mendapatkan data secara lebih terarah. Adapun objek penelitian dalam tulisan ini adalah bagaimana Pendidikan dan Pelatihan yang diselenggarakan oleh Kementerian Agama Kota Bandung berkontribusi dalam meningkatkan kemampuan, profesionalitas, dan kualitas pelayanan pegawai, serta untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas program pengembangan SDM tersebut.

3.4. Subjek Penelitian

Subyek penelitian, adalah orang, tempat, atau benda yang diamati sebagai sasaran (Kamus Bahasa Indonesia, 1989: 862). Adapun subyek penelitian dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 3. 1 Informan Penelitian

No.	Kode Informan	Jabatan/Posisi	Kriteria Informan
1	I-1	Penelaah Kebijakan	Mengetahui kebijakan Pendidikan dan Pelatihan
2	I-2	Analisis Sumber Daya Manusia Aparatur	Terlibat dalam evaluasi dan implementasi pelatihan
3	I-3	Pengelola Layanan Operasional	Pernah mengikuti beberapa pelatihan dan menerapkan hasilnya
4	I-4	Penata Layanan Operasional	Baru mengikuti pelatihan dasar dan aktif dalam pelayanan
5	I-5	Arsiparis Ahli Pertama	Menghimpun data kebijakan, pelatihan dll.

Sumber: Diolah oleh peneliti (2025)

3.5. Jenis dan Sumber Data

3.5.1. Data Primer

Gulo (2002) menjelaskan bahwa pengumpulan data dilaksanakan guna memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam rangka mencapai tujuan. Pengumpulan data primer pada penelitian ini dilaksanakan dengan metode:

a. Wawancara Mendalam

Wawancara termasuk dalam bagian metode kualitatif. Dalam metode kualitatif ini ada yang disebut sebagai *in-depth interview* (teknik wawancara mendalam). Metode pengumpulan data yang dipergunakan yaitu *in-depth Interview* (teknik wawancara mendalam). Di mana wawancara mendalam ialah proses menggali informasi secara lebih bebas, terbuka, serta mendalam dengan fokus dan permasalahan penelitian serta diarahkan kepada pusat penelitian. Menurut Moleong (2007), metode wawancara mendalam dilaksanakan dengan adanya daftar pertanyaan yang sebelumnya sudah dipersiapkan.

Wawancara mendalam dipakai guna dapat menggali informasi terkait pengalaman, pandangan, dan persepsi informan terkait proses pelatihan dan Pendidikan serta pelayanan di Kemenag Kota Bandung. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur menggunakan pedoman wawancara yang telah disusun sebelumnya. Wawancara akan direkam (dengan izin informan), ditranskrip, dan dianalisis secara tematik.

b. Dokumentasi

Selain melaksanakan observasi dan wawancara, peneliti juga melakukan dokumentasi kegiatan penelitian sebagai penguat keabsahan penelitian, selain itu dokumentasi juga penting dilakukan untuk mendokumentasikan berkas-berkas yang biasa menjadi sumber data penelitian. Tekni dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan data dari dokumen resmi seperti daftar pelatihan pegawai, rencana pengembangan SDM, SOP pelayanan kepegawaian, data pendidikan pegawai, laporan evaluasi kinerja ASN.

c. Penggunaan Software Nvivo 15

Pengolahan dan analisis data kualitatif pada penelitian ini dibantu menggunakan NVivo 15, yaitu perangkat lunak yang dirancang khusus untuk menganalisis data kualitatif, termasuk teks wawancara, dokumen, dan hasil observasi. Penggunaan NVivo 15 dilakukan secara menyeluruh melalui tahap:

- 1) Import Data: Semua data primer yang didapatkan dari wawancara mendalam dan dokumentasi diimpor ke NVivo 15. Data wawancara yang telah ditranskrip diunggah dalam format dokumen teks, sedangkan dokumen resmi dari Kemenag Kota Bandung juga diunggah agar dapat dianalisis secara sistematis.
- 2) Pengodean (Coding): Data yang telah diimpor dikodekan dengan membuat node berdasarkan tema, kategori, dan subkategori yang relevan dengan tujuan penelitian. Proses ini memungkinkan peneliti menandai bagian-bagian penting dari wawancara atau dokumen yang mendukung analisis tematik.
- 3) Analisis Tematik dan Visualisasi: NVivo 15 digunakan untuk mengidentifikasi pola, hubungan, dan tema yang muncul dari data. Software ini memfasilitasi analisis tematik dengan menyediakan fitur visualisasi seperti word cloud, hierarchical charts, matrix coding queries, dan peta konsep (mind maps) untuk memperjelas keterkaitan antar tema.
- 4) Manajemen Data: Seluruh data yang dianalisis disimpan dan dikelola di dalam NVivo 15 sehingga memudahkan peneliti untuk melakukan

revisi, pencarian, atau pembandingan data secara cepat. Hal ini juga meningkatkan keandalan dan konsistensi analisis data.

- 5) Pelaporan Analisis: Hasil analisis yang dihasilkan dari NVivo 15 digunakan sebagai dasar penyusunan laporan tematik penelitian. Dengan bantuan NVivo, peneliti dapat menyajikan kutipan langsung, frekuensi kemunculan tema, dan visualisasi yang mendukung interpretasi hasil penelitian secara objektif.

Dengan penggunaan NVivo 15 secara menyeluruh, proses pengolahan data kualitatif pada penelitian ini menjadi lebih sistematis, terstruktur, dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

3.5.2 Data Sekunder

Data sekunder yang digunakan yang dipergunakan yaitu referensi dari kutipan penelitian, jurnal manajemen, buku-buku, berita online, dan website, yang semuanya terkait dengan manajemen.

3.6. Teknik Validasi Data

Pengecekan keabsahan data perlu dilaksanakan supaya data yang dihasilkan bisa dipertanggungjawabkan serta dipercayai secara ilmiah. Pengecekan keabsahan data ialah sebuah tahapan guna meminimalisir kesalahan pada proses pengumpulan data yang tentu akan berimbas keapda akhir dari sebuah penelitian. Oleh karenanya, pada proses pengecekan keabsahan ini perlu melalui berbagai teknik pengujian. Teknik pengujian yang bisa dipergunakan adalah triangulasi (Lexy, 2002).

Triangulasi merupakan teknik pemeriksaan keabsahan data yang menggunakan suatu hal lainnya di luar data itu demi kebutuhan pengecekan ataupun sebagai pembandingan pada data tersebut, tekniknya dengan pemeriksaan sumber lain. Triangulasi yang digunakan peneliti meliputi:

3.6.1. Triangulasi Metode

Menurut Sukardi (2006), peneliti menggunakan metode yang serupa dalam kejadian berbeda ataupun menggunakan dua metode ataupun lebih yang berbeda untuk objek yang dikaji. Dalam penelitian ini triangulasi yang dipergunakan berupa dokumentasi, observasi, serta wawancara. Sumber yang dilakukan dengan melakukan perbandingan data hasil wawancara selanjutnya melakukan perbandingan dengan isi dokumen tersebut.

3.6.2. Triangulasi Sumber

Peneliti melakukan perbandingan serta mengecek balik derajat kepercayaan sebuah informan yang didapatkan melalui alat dan waktu yang berbeda pada penelitian kualitatif (Maleong Lexy, 2000). Ini bisa dipenuhi dengan cara melakukan perbandingan perbandingan antara apa yang disebutkan orang di depan umum dengan apa yang disebutkan secara pribadi, membandingkan antara data hasil pengamatan dan hasil wawancara, serta lainnya.

3.7. Teknik Analisa Data

Analisis data dilakukan secara simultan dengan proses pengumpulan data menggunakan model interaktif dari Miles, Huberman, dan Saldaña (2014) yang terdiri atas tiga tahapan utama:

- 3.7.1. Reduksi Data (*Data Reduction*), proses pemilihan, pemusatan perhatian, penyederhanaan, dan pengabstrakan data mentah hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi.
- 3.7.2. Penyajian Data (*Data Display*), data yang telah direduksi disusun dalam bentuk matriks, narasi tematik, atau bagan untuk memudahkan peneliti memahami hubungan antar kategori temuan.
- 3.7.3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi (*Conclusion Drawing/Verification*). Kesimpulan dibuat secara bertahap berdasarkan pola, tema, dan makna yang muncul dari data. Verifikasi dilakukan dengan membandingkan data antar sumber dan hasil wawancara.

Analisis dilakukan secara induktif, artinya kesimpulan dibangun berdasarkan fakta-fakta lapangan yang kemudian dikaitkan dengan teori-teori yang relevan. Analisis data juga dilakukan dengan menggunakan software Nvivo untuk memperoleh data temuan kunci dari hasil wawancara.