

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian yang Digunakan

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode studi kasus dengan pendekatan kualitatif, karena penelitian ini bertujuan untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai kompetensi sumber daya manusia dan bagaimana kompetensi tersebut berkontribusi terhadap kinerja yang efektif dalam konteks kerja nyata di lingkungan Satpel UPPKB Kelas I Gentong Tasikmalaya. Pendekatan kualitatif digunakan untuk menggali pengalaman, persepsi, dan pemaknaan pegawai serta pihak terkait terhadap kompetensi yang dimiliki dan proses implementasinya dalam pelaksanaan tugas, sehingga menghasilkan uraian yang komprehensif mengenai fenomena yang diteliti.

Studi kasus merupakan metode penelitian yang menekankan pada penyelidikan empiris terhadap suatu fenomena kontemporer dalam konteks kehidupan nyata, terutama ketika batas-batas antara fenomena yang diteliti dan konteksnya tidak tampak secara tegas. Dengan demikian, studi kasus memungkinkan peneliti untuk memahami fenomena secara terfokus pada suatu lokasi dan situasi tertentu, melalui pengumpulan data yang mendalam dan rinci. Studi kasus dapat dilakukan dalam bentuk kasus tunggal maupun kasus majemuk (multi-situs), bergantung pada fokus penelitian dan unit analisis yang ditetapkan (Creswell, 2005:135).

Pendekatan kualitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, dengan meneliti kondisi objek yang alamiah, di mana peneliti berperan sebagai instrumen utama. Teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi, analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian lebih menekankan pada pemaknaan serta pemahaman mendalam dibandingkan generalisasi (Sugiyono, 2017:9). Melalui pendekatan ini, peneliti dapat mengungkap realitas sosial yang terjadi di lapangan secara lebih utuh, termasuk faktor-faktor kontekstual yang memengaruhi hubungan kompetensi dengan efektivitas kinerja.

Dalam penelitian ini, data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan untuk menggali pandangan dan pengalaman pegawai maupun pimpinan terkait dimensi kompetensi, seperti pengetahuan, keterampilan, konsep diri dan nilai-nilai, serta karakter pribadi, serta kaitannya dengan capaian kinerja. Observasi dilakukan untuk melihat secara langsung perilaku kerja, pola koordinasi, dan implementasi kompetensi dalam pelaksanaan tugas sehari-hari. Dokumentasi digunakan untuk memperkuat temuan melalui penelaahan dokumen organisasi yang relevan, seperti laporan kinerja, SOP, uraian tugas, serta dokumen pendukung lainnya. Data yang diperoleh kemudian dianalisis melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi sehingga menghasilkan temuan yang sistematis dan dapat dipertanggungjawabkan.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat dijelaskan bahwa penelitian ini berupaya mendeskripsikan dan menganalisis secara mendalam bagaimana kompetensi sumber daya manusia dipahami, dibentuk, dan diterapkan, serta bagaimana kompetensi tersebut berkontribusi terhadap kinerja yang efektif di lingkungan Satpel UPPKB Kelas I Gentong Tasikmalaya. Dengan demikian, hasil penelitian diharapkan memberikan pemahaman empiris yang memperkaya kajian kompetensi SDM dalam konteks organisasi publik, sekaligus memberikan masukan praktis bagi peningkatan kualitas kinerja aparatur di bidang transportasi darat..

3.2 Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Penggunaan dua jenis data tersebut bertujuan untuk memperoleh gambaran yang komprehensif terkait kompetensi sumber daya manusia dalam meningkatkan kinerja pegawai yang efektif di Satpel UPPKB Kelas I Gentong Tasikmalaya, sekaligus memungkinkan proses triangulasi antara hasil wawancara, observasi, dan dokumen.

1. Data Primer

Data primer diperoleh secara langsung dari sumber pertama di lapangan melalui wawancara mendalam (*in-depth interview*) dan observasi.

a. Wawancara

Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur kepada informan yang dipilih secara *purposive*, yaitu pihak-pihak

yang dinilai memahami secara substantif kondisi kompetensi SDM dan pelaksanaan kinerja di Satpel UPPKB. Informan dalam penelitian ini meliputi:

1. Informan Kunci (Key Informant)

Kepala Satpel UPPKB Kelas I Gentong Tasikmalaya, sebagai pihak yang bertanggung jawab terhadap pengelolaan unit, pembinaan pegawai, penugasan, serta penilaian kinerja.

2. Informan Utama

Koordinator/Pengawas lapangan (apabila ada struktur pengawas/koordinator operasional), untuk menggali informasi terkait pelaksanaan tugas, koordinasi, disiplin kerja, dan kendala operasional.

3. Pegawai/petugas operasional yang terlibat langsung dalam kegiatan pemeriksaan/operasional lapangan, untuk menggali pengalaman kerja, keterampilan teknis, kepatuhan SOP, dan dinamika pelaksanaan tugas.

4. Informan Pendukung

Petugas administrasi/pelaporan, untuk memperoleh data terkait akurasi administrasi, ketertiban dokumen, penyusunan laporan, serta hambatan administratif yang memengaruhi efektivitas kerja.

5. Pihak terkait lainnya yang relevan atau pegawai dengan masa kerja berbeda untuk memperkaya variasi perspektif.

Materi wawancara diarahkan pada:

- a. gambaran kompetensi (pengetahuan, keterampilan, sikap kerja),
- b. pelaksanaan tugas dan indikator kinerja efektif,
- c. hambatan dan faktor pendukung peningkatan kompetensi/kinerja,
- d. upaya peningkatan kompetensi (pelatihan, pembinaan, evaluasi, supervisi),
- e. kesesuaian penempatan tugas dengan kemampuan pegawai, dan
- f. konteks organisasi (sarana, beban kerja, budaya kerja, koordinasi).

b. Observasi

Observasi dilakukan untuk menguatkan data wawancara serta menangkap kondisi nyata di lapangan. Observasi meliputi:

1. observasi proses kerja (alur pelaksanaan tugas sesuai SOP),
2. observasi perilaku kerja (disiplin, ketelitian, koordinasi, komunikasi kerja),
3. observasi kondisi lingkungan kerja (sarana prasarana, ketersediaan alat kerja, dukungan fasilitas), serta

4. observasi administrasi/pelaporan (ketertiban dokumen, pencatatan, dan mekanisme pelaporan).

Hasil observasi dicatat dalam catatan lapangan (*field notes*) sebagai bahan analisis untuk membandingkan praktik di lapangan dengan informasi yang diperoleh dari wawancara.

2. Data Sekunder

Data sekunder diperoleh dari berbagai dokumen, arsip, dan sumber tertulis yang terkait dengan Satpel UPPKB Kelas I Gentong Tasikmalaya. Data sekunder berfungsi sebagai pendukung untuk memperkuat analisis, memberikan konteks kebijakan/aturan, serta menjadi pembanding (cross-check) terhadap data primer.

Jenis data sekunder yang digunakan antara lain:

1. Dokumen Kebijakan dan Regulasi

Pedoman kerja, standar operasional, serta regulasi terkait tugas dan fungsi Satpel UPPKB.

2. Dokumen Organisasi dan Kepegawaian

Struktur organisasi Satpel, pembagian tugas, uraian jabatan, jadwal kerja, serta dokumen yang menggambarkan sistem kerja internal.

3. Dokumen Kinerja dan Pelaporan

Laporan kegiatan, laporan operasional, laporan kinerja periodik, rekapitulasi capaian kerja, serta dokumen

pelaporan lain yang menggambarkan efektivitas pelaksanaan tugas.

4. Dokumen Pembinaan dan Pengembangan SDM

Dokumen pelatihan/bimtek, notulen briefing/evaluasi, instruksi/pengumuman internal, serta dokumen pembinaan atau supervisi terkait peningkatan kompetensi pegawai.

5. Dokumen Administrasi Penunjang

Arsip administrasi, rekapitulasi kehadiran/disiplin, catatan pelanggaran atau temuan internal (jika tersedia), serta data lain yang relevan dengan pembahasan kompetensi dan kinerja.

3.3 Alat Bantu Perolehan Data

Prosedur pengumpulan data dilakukan untuk memperoleh data yang relevan dengan kebutuhan analisis dalam penelitian ini, yaitu mengenai kompetensi SDM dalam meningkatkan kinerja pegawai yang efektif di Satpel UPPKB Kelas I Gentong Tasikmalaya. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dokumentasi, serta dilengkapi dengan triangulasi untuk memastikan keabsahan data. Pengumpulan data diarahkan pada pertanyaan-pertanyaan yang logis dan berkaitan langsung dengan fokus penelitian, dengan model pertanyaan semi-terstruktur (berpedoman pada panduan wawancara namun fleksibel mengikuti konteks informan). Langkah-langkah pengumpulan data dalam penelitian ini meliputi:

1. Observasi

2. Wawancara (*Interview*)
3. Dokumentasi
4. Triangulasi.

3.3.1 Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data melalui pengamatan secara langsung terhadap aktivitas, perilaku, dan situasi yang berkaitan dengan objek penelitian. Dalam penelitian kualitatif, observasi membantu peneliti menangkap kondisi nyata di lapangan dan menjadi sarana penting untuk menguji konsistensi antara apa yang dikatakan informan dengan apa yang terjadi dalam praktik.

Penelitian ini menggunakan observasi partisipatif moderat (peneliti hadir di lokasi kerja, mengamati proses, dan berinteraksi seperlunya tanpa mengambil alih peran utama petugas). Observasi dilakukan di lingkungan Satpel UPPKB Kelas I Gentong Tasikmalaya dengan memperhatikan:

1. Proses kerja operasional: alur pelaksanaan tugas, penerapan SOP, ketepatan prosedur kerja.
2. Perilaku kerja pegawai: disiplin, ketelitian, responsivitas, kerja sama tim, komunikasi, koordinasi lapangan.
3. Aspek administrasi/pelaporan: ketertiban pencatatan, kelengkapan dokumen, mekanisme pelaporan kegiatan.
4. Kondisi sarana prasarana: dukungan alat kerja, fasilitas kerja, serta hambatan teknis yang memengaruhi efektivitas kinerja.

Observasi dilakukan sebelum, selama, dan/atau sesudah wawancara untuk memperkaya konteks serta memperkuat pemaknaan data. Hasil observasi dituangkan dalam catatan lapangan (*field notes*).

3.3.2 Wawancara

Wawancara merupakan percakapan dengan maksud tertentu yang dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (peneliti) dan pihak yang diwawancarai (informan) guna memperoleh informasi, pemahaman, serta penjelasan mendalam terkait fenomena yang diteliti. Dalam penelitian kualitatif, wawancara digunakan untuk menggali makna, pengalaman, dan pandangan informan mengenai suatu peristiwa atau kondisi kerja.

Penelitian ini menggunakan wawancara semi-terstruktur (pendekatan petunjuk umum wawancara), yaitu peneliti menyiapkan kerangka dan garis besar topik/pertanyaan, namun urutan dan pengembangan pertanyaan menyesuaikan situasi wawancara serta respons informan. Dengan demikian, data yang diperoleh lebih kaya dan mendalam.

Wawancara dilakukan kepada informan yang terkait langsung dengan pelaksanaan tugas dan pembinaan kinerja, antara lain:

1. Kepala Satpel UPPKB Kelas I Gentong Tasikmalaya (informan kunci)
2. Koordinator/Pengawas/penanggung jawab operasional,
3. Pegawai/petugas operasional lapangan,
4. Petugas administrasi,
5. serta pihak lain yang relevan sesuai kebutuhan penelitian.

Fokus wawancara diarahkan pada:

1. gambaran kompetensi SDM (pengetahuan, keterampilan, sikap/etos kerja),
2. pelaksanaan tugas dan indikator kinerja efektif,
3. hambatan dan faktor pendukung peningkatan kompetensi serta kinerja,
4. upaya peningkatan kompetensi (pelatihan, pembinaan, evaluasi, supervisi),
5. kesesuaian kompetensi dengan penempatan tugas,
6. konteks organisasi (SOP, sarana, beban kerja, koordinasi, budaya kerja).

Untuk mendukung ketelitian data, wawancara dapat dilengkapi dengan catatan lapangan dan/atau rekaman, kemudian ditranskripsikan sebagai bahan analisis.

3.3.3 Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data melalui penelaahan dokumen atau arsip yang relevan dengan penelitian. Dokumen berfungsi sebagai pelengkap dan penguat data hasil wawancara dan observasi.

Dokumentasi dalam penelitian ini dapat berupa:

- a. SOP/pedoman kerja Satpel UPPKB,
- b. struktur organisasi, uraian tugas, pembagian kerja/shift,
- c. laporan kegiatan/operasional, rekapitulasi pelaporan, notulen evaluasi/*briefing*,

- d. data pembinaan/pelatihan (bimtek, sertifikat, agenda pelatihan),
- e. dokumen kehadiran/disiplin (rekap absen, jadwal piket),
- f. surat edaran/instruksi pimpinan, dan dokumen lain yang relevan dengan kompetensi SDM dan kinerja.

Dokumen-dokumen tersebut dianalisis untuk menemukan informasi yang mendukung temuan lapangan serta menjelaskan konteks organisasi.

3.3.4 Triangulasi

Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data dengan memanfaatkan sumber atau teknik lain sebagai pembanding untuk memastikan konsistensi dan kredibilitas data. Dalam penelitian ini, triangulasi dilakukan melalui:

- a. Triangulasi teknik
 - membandingkan temuan dari observasi, wawancara, dan dokumentasi.
- b. Triangulasi sumber
 - membandingkan informasi dari pimpinan (Kepala Satpel), koordinator/pengawas, pegawai operasional, dan petugas administrasi/pelaporan.
- c. Bentuk pengecekan ulang data dilakukan dengan cara:
 - 1. Membandingkan hasil pengamatan (observasi) dengan hasil wawancara.

2. Membandingkan pernyataan informan di forum/resmi dengan pernyataan saat wawancara lebih personal (bila konteks memungkinkan).
3. Membandingkan hasil wawancara dengan isi dokumen (SOP, laporan, rekap kerja).
4. Membandingkan pernyataan informan pada waktu berbeda untuk melihat konsistensi informasi.
5. Dengan triangulasi, data yang diperoleh diharapkan lebih akurat, valid, dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

3.4 Objek dan Waktu Penelitian

Satuan Pelayanan Unit Pelaksana Penimbangan Kendaraan Bermotor (Satpel UPPKB) Kelas I Gentong merupakan salah satu unit pelaksana teknis di bawah Balai Pengelola Transportasi Darat (BPTD) Kelas I Jawa Barat, yang berada dalam koordinasi Direktorat Jenderal Perhubungan Darat, Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. UPPKB Kelas I Gentong memiliki peran penting dalam mendukung kebijakan nasional di bidang transportasi darat, khususnya dalam pengawasan dan penertiban muatan angkutan barang agar tetap sesuai dengan ketentuan daya dukung prasarana jalan.

Secara geografis, Satpel UPPKB Kelas I Gentong berlokasi di Jalan Nasional III, Buniasih, Kadipaten, Kabupaten Tasikmalaya, Provinsi Jawa Barat, 46156. Lokasi ini berada pada jalur utama yang menghubungkan

wilayah Priangan Timur, seperti Tasikmalaya, Garut, dan Ciamis, dengan jalur selatan Pulau Jawa menuju Bandung dan Jakarta. Posisi strategis ini menjadikan UPPKB Gentong sebagai salah satu titik pengawasan vital terhadap pergerakan kendaraan angkutan barang yang melintas di jalur nasional, baik dari arah barat menuju timur maupun sebaliknya.

Dari aspek geografis dan topografi, kawasan Gentong memiliki karakteristik jalan dengan kontur menanjak dan berkelok, yang sering kali menyebabkan perlambatan arus lalu lintas, terutama bagi kendaraan berat. Oleh karena itu, lokasi UPPKB Gentong dipilih sebagai titik strategis pengawasan beban kendaraan untuk memastikan bahwa kendaraan angkutan barang yang melintas tidak membawa muatan melebihi kapasitas yang diizinkan (*overload*). Langkah ini bertujuan untuk mengurangi risiko kerusakan jalan, menekan angka kecelakaan akibat rem blong atau ketidakseimbangan kendaraan, serta menjaga efisiensi waktu perjalanan di jalur selatan Jawa Barat.

Sebagai unit pelaksana, Satpel UPPKB Gentong juga berfungsi sebagai garda terdepan dalam penegakan regulasi bidang transportasi darat, terutama yang diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Penimbangan Kendaraan Bermotor di Jalan. Berdasarkan regulasi tersebut, UPPKB bertanggung jawab melakukan pengawasan terhadap pengangkutan barang, pencatatan, serta penindakan terhadap kendaraan yang melanggar ketentuan batas muatan (*over dimension* dan *overload*). Selain itu, UPPKB Gentong

juga melakukan pendataan terhadap volume kendaraan yang melintas, menjadi sumber data penting dalam perencanaan transportasi nasional.

Secara operasional, UPPKB Gentong dilengkapi dengan fasilitas penimbangan kendaraan bermotor (*weight bridge*), ruang kontrol, area parkir pemeriksaan, ruang administrasi, dan area istirahat sopir. Namun, sebagaimana halnya UPPKB lain di Indonesia, fasilitas yang ada masih perlu peningkatan, terutama dari sisi modernisasi peralatan dan kapasitas sumber daya manusia. Permasalahan teknis yang sering dihadapi antara lain keterbatasan alat penimbangan yang belum mampu menyesuaikan dengan variasi kendaraan modern serta keterbatasan ruang untuk menampung volume kendaraan yang tinggi, khususnya saat jam sibuk angkutan barang.

Dari sisi sumber daya manusia (SDM), Satpel UPPKB Gentong memiliki sejumlah petugas yang terdiri dari pegawai Kementerian Perhubungan dan tenaga pendukung yang memiliki peran penting dalam pelaksanaan kegiatan pengawasan. Petugas di lapangan bertanggung jawab dalam melakukan pemeriksaan, penimbangan, pencatatan data kendaraan, hingga pelaporan hasil kegiatan kepada pimpinan BPTD Kelas I Jawa Barat. Kompetensi petugas menjadi salah satu aspek kunci dalam efektivitas pelaksanaan tugas, karena pekerjaan di lapangan membutuhkan ketelitian, tanggung jawab, kemampuan komunikasi, serta penguasaan teknis terhadap prosedur penimbangan dan regulasi transportasi.

Selain berfungsi sebagai pusat pengawasan, UPPKB Kelas I Gentong juga berperan dalam mendukung program keselamatan lalu lintas

nasional, melalui kegiatan sosialisasi kepada pengemudi dan perusahaan angkutan barang agar memahami pentingnya batas muatan kendaraan. Dengan adanya pengawasan yang ketat di titik strategis ini, diharapkan angka pelanggaran *overload* dapat ditekan sehingga umur teknis prasarana jalan dapat lebih lama, dan keselamatan transportasi darat dapat lebih terjamin.

Satpel UPPKB Kelas I Gentong Tasikmalaya tidak hanya menjadi pos penimbangan kendaraan semata, tetapi juga berfungsi sebagai instrumen kebijakan transportasi darat yang berorientasi pada efektivitas sistem logistik nasional. Peran strategisnya di jalur selatan Jawa Barat menjadikan UPPKB Gentong sebagai salah satu titik penting dalam menjaga keseimbangan antara kebutuhan ekonomi dan keamanan infrastruktur jalan.

3.4.1 Visi, Misi dan Tujuan Organisasi

Sebagai bagian dari Balai Pengelola Transportasi Darat (BPTD) Kelas I Provinsi Jawa Barat, Satpel UPPKB Kelas I Gentong Tasikmalaya memiliki peran strategis dalam mendukung terwujudnya sistem transportasi darat yang aman, tertib, dan berkelanjutan. Dalam melaksanakan tugasnya, Satpel UPPKB Gentong berpedoman pada visi, misi, dan tujuan organisasi yang sejalan dengan arah kebijakan Kementerian Perhubungan Republik Indonesia, khususnya di bidang pengawasan dan penegakan hukum terhadap angkutan barang di jalan.

Visi, misi, dan tujuan organisasi ini menjadi pedoman operasional bagi seluruh pegawai dan aparatur dalam melaksanakan kegiatan pelayanan publik. Rumusan tersebut mencerminkan komitmen organisasi untuk

memberikan pelayanan transportasi darat yang berorientasi pada keselamatan, efisiensi, dan keadilan, serta mendukung mobilitas masyarakat dan distribusi logistik nasional secara optimal.

Adapun visi, misi, dan tujuan Satpel UPPKB Kelas I Gentong Tasikmalaya adalah sebagai berikut:

Visi: “Menjadi organisasi pemerintah yang profesional, yang dapat memfasilitasi dan mendukung mobilitas masyarakat melalui suatu layanan transportasi darat yang menjunjung tinggi nilai kemanusiaan dan berkeadilan, yang aman, selamat, mudah dijangkau, berkualitas, berdaya saing tinggi, dan terintegrasi dengan moda transportasi lainnya serta dapat dipertanggungjawabkan.”

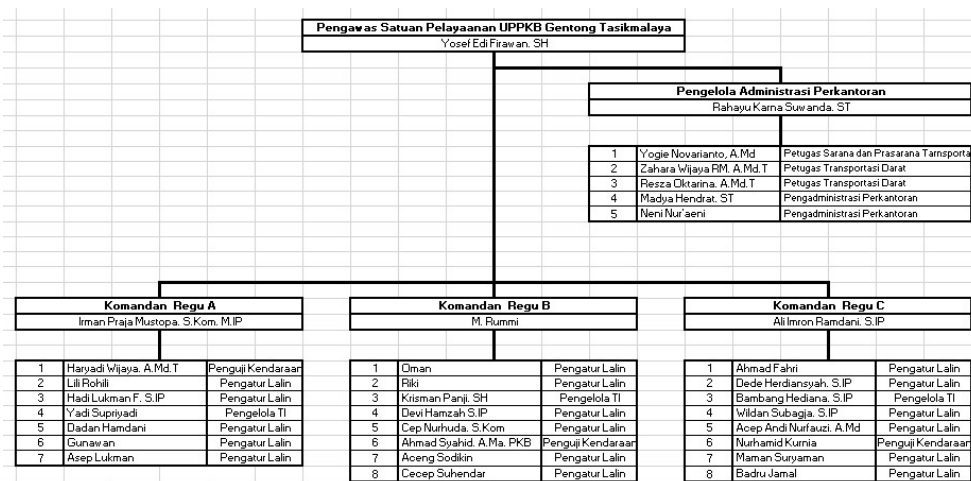
Misi:

- a. Menciptakan sistem pelayanan transportasi yang aman, selamat, dan mampu menjangkau masyarakat serta seluruh wilayah Indonesia;
- b. Menciptakan dan mengorganisasi transportasi jalan, sungai, danau, penyeberangan, serta kota yang berkualitas dan berdaya saing;
- c. Mendorong perkembangan industri transportasi darat yang transparan dan akuntabel;
- d. Membangun prasarana dan sarana transportasi darat yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

3.4.2 Struktur Organisasi Satuan Pelaksana UPPKB Gentong

Berikut merupakan Struktur Organisasi Satuan Pelaksana UPPKB Gentong:

Gambar 3.1
Struktur Organisasi Satuan Pelaksana UPPKB Gentong



3.4.3 Waktu Penelitian

Waktu penelitian merupakan mengemukakan secara rinci kapan penelitian ini dilakukan, kapan berawal dan kapan berakhir, serta membuat tabel jadwal atau skedul waktu penelitian (Juliandi, Irfan, & Manurung, Metodologi Penelitian Bisnis, 2015). Waktu penelitian di rencanakan pada November 2025 sampai dengan bulan Mei 2026, lebih jelasnya mengenai jadwal di atas, tampak pada tabel berikut:

Tabel 3.3 Jadwal Penelitian

No	Uraian Kegiatan	Nov	Des	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun
1	Observasi								
2	Penyusunan usulan penelitian								
3	penyusunan instrumen								
4	Studi Pustaka dan Pra survei								
5	Pengumpulan data								
6	Pengolahan data								
7	Seminar usulan penelitian								
8	Penelitian lapangan								
9	Penulisan dan Bimbingan Tesis								
10	Sidang Tesis								

3.5 Teknik Pengolahan dan Analisis Data

3.5.1 Reduksi Data

Reduksi data merupakan proses pemilihan, pemusatan perhatian, penyederhanaan, dan transformasi data mentah yang diperoleh dari lapangan ke dalam bentuk yang lebih terorganisasi dan bermakna. Dalam penelitian kualitatif, reduksi data dilakukan sejak awal pengumpulan data dan berlangsung secara terus-menerus hingga penelitian berakhir. Tujuan reduksi data adalah memastikan data yang dianalisis benar-benar relevan dengan fokus penelitian, yaitu kompetensi SDM dalam meningkatkan kinerja pegawai yang efektif di Satpel UPPKB Kelas I Gentong Tasikmalaya.

Pada tahap reduksi data, peneliti terlebih dahulu menelaah seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber, yaitu hasil wawancara, catatan observasi, serta dokumentasi. Setelah seluruh data terkumpul, peneliti melakukan langkah-langkah berikut:

1. Transkripsi dan penataan data

Data wawancara yang diperoleh dari informan ditranskripsikan secara tertulis. Catatan observasi dan hasil dokumentasi disusun secara sistematis berdasarkan tanggal, jenis kegiatan, serta sumber informasinya (misalnya pimpinan Satpel, koordinator/pengawas, pegawai operasional, dan administrasi).

2. Membuat rangkuman setiap pertemuan/kontak

Peneliti menyusun rangkuman hasil wawancara dan observasi untuk setiap sesi pertemuan dengan informan. Rangkuman ini memuat poin-poin utama yang berkaitan dengan kompetensi SDM, kinerja efektif, hambatan, faktor pendukung, serta upaya peningkatan kompetensi.

3. Seleksi data relevan dan eliminasi data yang tidak terkait

Peneliti memilah data dengan memfokuskan hanya pada informasi yang berkaitan langsung dengan masalah penelitian. Data yang tidak mendukung fokus penelitian, terlalu umum, atau tidak memiliki keterkaitan dengan tema penelitian dipisahkan agar tidak mengganggu proses analisis.

4. Pengkodean (coding) dan pengelompokan tema

Data yang telah dipilih kemudian diberi kode dan dikelompokkan berdasarkan tema-tema utama penelitian, misalnya:

- a) kompetensi pengetahuan (pemahaman regulasi/SOP, pemahaman tugas),
- b) kompetensi keterampilan (teknis operasional, administrasi/pelaporan, koordinasi),
- c) kompetensi sikap/etos kerja (disiplin, ketelitian, tanggung jawab, profesionalisme),
- d) indikator kinerja efektif (ketepatan, kecepatan, kepatuhan SOP, kualitas kerja),
- e) hambatan (sarana, beban kerja, pelatihan, penempatan tugas, budaya kerja),
- f) faktor pendukung (pembinaan, kerja sama tim, dukungan pimpinan, fasilitas),
- g) upaya/strategi peningkatan (pelatihan, supervisi, evaluasi, penguatan SOP, koordinasi).

5. Penyederhanaan dan transformasi data kasar

Data mentah yang masih berupa catatan lapangan dan kutipan wawancara disederhanakan menjadi uraian inti tanpa menghilangkan makna. Proses ini mencakup pemfokusan informasi, penyusunan kembali data dalam bentuk ringkasan tematik, serta pemilahan kutipan-kutipan yang paling representatif untuk mendukung temuan penelitian.

Karena reduksi data bersifat berkelanjutan, peneliti secara periodik melakukan pemeriksaan ulang terhadap catatan lapangan, transkrip wawancara, dan dokumen untuk memastikan tidak ada informasi penting yang terlewat. Dengan demikian, data yang digunakan dalam tahap analisis selanjutnya merupakan data yang telah tersaring, terstruktur, dan sesuai dengan kebutuhan penelitian.

3.5.2 Penyajian Data

Penyajian data merupakan tahap lanjutan setelah reduksi data, yaitu proses menata dan menyusun data yang telah dipilih agar menjadi informasi yang terstruktur, mudah dipahami, serta bermakna. Pada tahap ini peneliti berupaya menampilkan data secara sistematis sehingga dapat menunjukkan pola, hubungan antar kategori/tema, serta memberikan dasar yang kuat bagi peneliti untuk melakukan penarikan kesimpulan.

Dalam penelitian ini, penyajian data dilakukan dengan cara mengorganisasikan hasil reduksi data berdasarkan fokus penelitian, yaitu: kompetensi SDM (pengetahuan, keterampilan, dan sikap/etos kerja), kinerja pegawai yang efektif, hambatan dan faktor pendukung, serta upaya peningkatan kompetensi di Satpel UPPKB Kelas I Gentong Tasikmalaya. Data yang telah dikelompokkan kemudian disajikan agar pembaca dapat memahami kondisi lapangan, konteks kerja, serta alasan yang melatarbelakangi munculnya temuan.

Bentuk penyajian data dalam penelitian kualitatif pada umumnya berupa teks naratif yang menjelaskan temuan penelitian secara rinci. Namun,

untuk memperjelas informasi dan memudahkan pembaca melihat keterkaitan antar tema, penelitian ini juga dapat menggunakan bentuk penyajian data lain, seperti:

1. Narasi tematik, yaitu uraian hasil penelitian berdasarkan tema-tema utama (kompetensi pengetahuan, keterampilan, sikap kerja, indikator kinerja efektif, hambatan, dan upaya).
2. Matriks atau tabel tematik, untuk memetakan keterkaitan antara kompetensi SDM dengan indikator kinerja efektif, serta membandingkan informasi antar informan (pimpinan, koordinator/pengawas, pegawai operasional, administrasi).
3. Bagan/jaringan hubungan, untuk menampilkan hubungan antara hambatan, faktor pendukung, upaya peningkatan kompetensi, dan dampaknya terhadap kinerja pegawai yang efektif.
4. Kutipan langsung (*verbatim*) dari wawancara yang dipilih secara selektif sebagai bukti empiris yang memperkuat narasi temuan.

Dengan penyajian data tersebut, peneliti memperoleh gambaran yang lebih jelas mengenai keseluruhan hasil penelitian, sehingga memudahkan proses penarikan kesimpulan dan verifikasi temuan pada tahap analisis berikutnya.

3.5.3 Verifikasi Data dan Penarikan Kesimpulan

Pada tahap penarikan kesimpulan dan verifikasi, peneliti mulai merumuskan makna dari data yang telah direduksi dan disajikan. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif tidak langsung bersifat final, karena pada awalnya

masih berupa dugaan sementara yang perlu diuji kembali dengan bukti-bukti lapangan. Oleh karena itu, peneliti melakukan pemeriksaan ulang secara cermat terhadap catatan observasi, transkrip wawancara, dan dokumen, agar kesimpulan yang dihasilkan benar-benar didukung oleh data yang memadai.

Proses verifikasi dilakukan secara berkelanjutan melalui perbandingan antar-sumber, perbandingan antar-teknik (observasi, wawancara, dokumentasi), serta pengecekan konsistensi informasi pada waktu yang berbeda. Dengan cara ini, peneliti dapat menggambarkan dan menjelaskan temuan penelitian secara lebih akurat, logis, dan dapat dipertanggungjawabkan.

Tabel 3.1
Kisi-Kisi Instrumen Penelitian

Gejala yang Diamati	Unsur/Indikator	Aspek yang Ditanyakan	Alat Bantu Perolehan Data	Teknik Pengolahan & Analisis Data	Informan
Kompetensi SDM dalam pelaksanaan tugas	Pengetahuan (knowledge): pemahaman SOP, regulasi, alur kerja	1) Bagaimana pemahaman pegawai terhadap SOP dan regulasi yang menjadi dasar kerja Satpel UPPKB? 2) Bagaimana pemahaman pegawai mengenai alur kerja dan pembagian tugas sehari-hari? 3) Sumber pengetahuan kerja diperoleh dari mana (pelatihan,	Wawancara Observasi Dokumentasi	Reduksi data (coding tema pengetahuan) Penyajian data (narasi/matriks) Kesimpulan/verifikasi	Kepala Satpel Koordinator/Pengawas Pegawai operasional Admin/pelaporan

		briefing, senior, dokumen)?			
Kompetensi SDM dalam pelaksanaan tugas	Keterampilan (skills): teknis operasional, administrasi/pelaporan, komunikasi/koordinasi	1) Keterampilan teknis apa yang paling dibutuhkan dalam tugas operasional Satpel? 2) Bagaimana pegawai menjalankan prosedur kerja secara teknis di lapangan? 3) Bagaimana kemampuan pegawai dalam administrasi dan pelaporan (ketertiban, kelengkapan, ketepatan)? 4) Bagaimana pola koordinasi antartugas dan dengan pimpinan saat bertugas?	Wawancara Observasi Dokumentasi	Reduksi data (kategori keterampilan) Penyajian data (tabel tematik/kutipan) Kesimpulan/verifikasi	Kepala Satpel Koordinator/Pengawas Pegawai operasional Admin/pelaporan
Kompetensi SDM sebagai sikap kerja	Sikap/etos kerja (attitude): disiplin, tanggung jawab, ketelitian, profesionalisme	1) Bagaimana kedisiplinan kerja diterapkan dan dipantau? 2) Bagaimana bentuk tanggung jawab pegawai terhadap tugas dan hasil kerja? 3) Bagaimana pegawai menjaga ketelitian/kehati-hatian dalam tugas? 4) Bagaimana standar profesionalisme dan pelayanan	Wawancara Observasi Dokumentasi	Reduksi data (tema etos kerja) Penyajian data (narasi + bukti observasi) Kesimpulan/verifikasi	Kepala Satpel Koordinator/Pengawas Pegawai operasional

		diterapkan dalam praktik?			
Kinerja pegawai yang efektif	Ketepatan & kepatuhan SOP	1) Bagaimana pelaksanaan tugas dinilai “sesuai SOP” di Satpel UPPKB? 2) Bagaimana mekanisme pengendalian/pengawasan kepatuhan SOP? 3) Situasi apa yang paling sering menyebabkan SOP tidak berjalan optimal?	Observasi Wawancara Dokumentasi	Reduksi data (indikator kinerja efektif) Penyajian data (matriks SOP vs praktik) Kesimpulan/verifikasi	Kepala Satpel Koordinator/Pengawas Pegawai operasional
Kinerja pegawai yang efektif	Produktivitas & ketepatan waktu	1) Bagaimana target kerja ditetapkan dan dipahami oleh pegawai? 2) Bagaimana pegawai mengelola waktu kerja (shift/beban kerja)? 3) Kondisi apa yang membuat pekerjaan tertunda atau tidak selesai tepat waktu?	Wawancara Observasi Dokumentasi (jadwal, laporan)	Reduksi data (tema produktivitas) Penyajian data (ringkasan temuan) Kesimpulan/verifikasi	Kepala Satpel Pegawai operasional Admin/pelaporan
Kinerja pegawai yang efektif	Akurasi administrasi & pelaporan	1) Bagaimana prosedur administrasi dan pelaporan dilakukan? 2) Apa saja kesalahan yang paling sering terjadi dalam dokumen/laporan (jika ada)? 3) Bagaimana kontrol kualitas	Dokumentasi Wawancara Observasi	Reduksi data (tema akurasi) Penyajian data (contoh/form at ringkas dokumen) Kesimpulan/verifikasi	Admin/pelaporan Kepala Satpel Pegawai terkait

		dokumen (pemeriksaan, paraf, verifikasi)?			
Faktor pendukung & penghambat	Internal: penempatan tugas, pembinaan, budaya kerja, koordinasi	1) Apakah penempatan tugas sudah sesuai kompetensi pegawai? 2) Bagaimana pembinaan/supervisi dilakukan dan seberapa rutin? 3) Budaya kerja apa yang paling mendukung/menghambat kinerja efektif? 4) Apa kendala koordinasi yang paling sering muncul?	Wawancara Observasi Dokumentasi	Reduksi data (tema hambatan/pendukung) Penyajian data (jaringan sebab-akibat) Kesimpulan/verifikasi	Kepala Satpel Koordinator/Pengawas Pegawai operasional
Faktor pendukung & penghambat	Eksternal/teknis: sarana-prasarana, beban kerja, kondisi lapangan	1) Bagaimana ketersediaan sarana-prasarana memengaruhi efektivitas kerja? 2) Bagaimana beban kerja dan kondisi lapangan berdampak pada kinerja? 3) Kebutuhan fasilitas apa yang paling mendesak untuk mendukung kerja efektif?	Observasi Wawancara Dokumentasi	Reduksi data (tema sarpras/beban kerja) Penyajian data (ringkasan prioritas masalah) Kesimpulan/verifikasi	Kepala Satpel Pegawai operasional
Upaya peningkatan kompetensi	Pengembangan SDM: pelatihan, coaching, evaluasi, penguatan SOP	1) Upaya apa yang sudah dilakukan untuk meningkatkan kompetensi SDM? 2) Pelatihan apa	Wawancara Dokumentasi Observasi	Reduksi data (tema strategi/upaya) Penyajian data (matriks upaya-hasil-	Kepala Satpel Koordinator/Pengawas Pegawai operasional

		yang pernah diikuti dan seberapa relevan dengan tugas? 3) Bagaimana evaluasi kinerja dilakukan dan ditindaklanjuti? 4) Strategi apa yang dibutuhkan agar peningkatan kompetensi lebih efektif?		kendala) Kesimpulan/ verifikasi	
--	--	---	--	---	--