

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Desain penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang didasari oleh filsafat postpositivisme. Metode ini dilakukan dalam situasi yang alami, langsung pada sumber data, dengan peneliti sebagai instrumen utamanya. Pengumpulan data dilakukan melalui teknik triangulasi atau gabungan beberapa teknik. Analisis data dalam penelitian ini bersifat induktif atau kualitatif, dan hasil penelitiannya lebih menekankan pada makna daripada sekadar generalisasi.

Menurut Nana Syaodih (2007, hal. 52) Dikatakan bahwa "rancangan penelitian (research design) menjelaskan prosedur atau langkah-langkah yang perlu dilakukan, waktu pelaksanaan penelitian, sumber data, kondisi saat data dikumpulkan, serta cara data tersebut dikumpulkan dan diolah." Desain penelitian bisa diartikan sebagai panduan mengenai apa yang akan dilakukan oleh peneliti. Adanya desain penelitian ini memudahkan peneliti dalam melaksanakan penelitian serta mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif untuk memperoleh pemahaman yang mendalam tentang pelayanan administrasi akademik pada Divisi Layanan Pendidikan di Direktorat Pendidikan Universitas Pendidikan Indonesia. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi berbagai aspek pelayanan administrasi secara holistik dan memahami perspektif stakeholder yang beragam. Dalam konteks ini, peneliti berperan sebagai instrumen penelitian yang berinteraksi langsung dengan responden melalui teknik wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. dan beberapa angket jika di butuhkan

3.1.1 Metode penelitian

Menurut Sugiyono (2023, hal. 9) Metode penelitian kualitatif adalah pendekatan yang digunakan untuk mempelajari objek dalam kondisi alami, berbeda dengan eksperimen. Dalam metode ini, peneliti bertindak sebagai instrumen utama, pengumpulan data dilakukan dengan teknik triangulasi

(menggabungkan berbagai teknik), analisis data dilakukan secara induktif, dan hasil penelitian lebih menekankan pada makna daripada generalisasi.

Metode penelitian merupakan cara atau prosedur yang dilakukan secara ilmiah untuk memperoleh data penelitian.

Dalam penelitian ini dilakukan dengan metode deskriptif menurut (Sugiyono, 2023, hal. 7) Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini berbentuk kata-kata atau gambar, sehingga tidak berfokus pada angka. Setelah dianalisis, data tersebut

kemudian dideskripsikan agar mudah dipahami oleh orang lain.

Dengan demikian, dari kedua kutipan Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa metode penelitian kualitatif lebih berfokus pada pemahaman yang mendalam dan makna. sedangkan metode penelitian deskriptif lebih fokus pada deskripsi atau gambaran tentang suatu fenomena.

3.1.2 Pendekatan Penelitian

Berdasarkan masalah yang diteliti, pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif dikatakan oleh

Menurut Sugiyono (2017, hal. 7) Metode penelitian kualitatif adalah metode yang digunakan untuk mempelajari objek dalam kondisi alami, dengan peneliti berperan sebagai instrumen utama. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik triangulasi (menggabungkan berbagai teknik), analisis data bersifat induktif, dan hasilnya lebih menekankan pada makna daripada generalisasi.

Tujuan dari penelitian kualitatif adalah untuk memahami fenomena dalam konteks sosial secara alami, dengan menekankan proses interaksi dan komunikasi mendalam antara peneliti dan fenomena yang diteliti.

Dengan menerapkan metode penelitian deskriptif dan pendekatan kualitatif, diharapkan penelitian ini dapat menggambarkan pelayanan administrasi akademik di Direktorat pendidikan Indonesia Universitas Pendidikan Indonesia.

3.2 Lokasi dan Subjek Penelitian

3.2.1 Lokasi Penelitian

Tempat atau lokasi penelitian dalam penelitian ini dilaksanakan di lingkungan Direktorat Pendidikan Universitas Pendidikan Indonesia dan Universitas Pendidikan Indonesia. Sejalan dengan permasalahan yang menjadi kajian peneliti

Instansi tersebut merupakan salah satu Perguruan tinggi negeri yang berlokasi di Jl. Dr. Setiabudi No.229 Bandung 40154 Jawa barat – Indonesia. Penentuan lokasi penelitian bertujuan untuk memperjelas objek yang menjadi fokus penelitian. Subjek penelitian ini adalah Kepala Divisi, staff divisi layanan pendidikan (DLP), dan Perwakilan mahasiswa di setiap fakultas

3.2.2 Sumber data

Dalam penelitian ini, data diperoleh dari sampel purposif (purposive sampling), yang difokuskan pada informan tertentu dengan studi kasus yang mendalam. Sampel purposif adalah metode pengambilan sampel berdasarkan pertimbangan khusus, seperti memilih individu yang dianggap paling memahami topik yang diteliti atau yang memiliki posisi yang memudahkan peneliti dalam menjelajahi objek atau situasi sosial yang dikaji. (Sugiyono, 2017, hal. 96)

Direktorat Pendidikan Indonesia yang dipilih sebagai sumber data dalam penelitian ini adalah Divisi Layanan Pendidikan (DLP) Direktorat Pendidikan Universitas Pendidikan Indonesia yang didasarkan pada kriteria dan permasalahan yang ada pada Direktorat Pendidikan Universitas Pendidikan Indonesia tersebut. Pemilihan sumber data dengan kriteria tersebut merupakan usaha peneliti untuk mendapatkan perolehan gambaran dan data yang terperinci serta terfokus mengenai pelayanan pada Divisi Layanan Pendidikan (DLP) Direktorat Pendidikan Universitas Pendidikan Indonesia. Berikut sumber data yang terpilih yaitu kepala Divisi Layanan Pendidikan (DLP) Universitas Pendidikan Indonesia, Pegawai di Divisi Layanan Pendidikan (DLP) Universitas Pendidikan Indonesia dan beberapa perwakilan mahasiswa dari setiap fakultas

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti peneliti menemukan permasalahan yang ada pada Divisi Layanan Pendidikan (DLP) Direktorat Pendidikan Indonesia Universitas Pendidikan Indonesia.

Divisi Layanan Pendidikan (DLP) Direktorat Pendidikan Universitas Pendidikan Indonesia hal ini dianggap penting untuk dijadikan sebagai subjek penelitian ini menggambarkan sejauh mana representasi gambaran pelayanan administrasi akademik yang ada di direktorat pendidikan. Dari sini dapat dilihat bagaimana pengelolaan administrasi akademik di direktorat pendidikan dimulai dari perencanaan, pengadaan, pendistribusian, pemakaian, pemeliharaan, tangible, reliability, responsiveness, assurance, serta empty. Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat memberikan kontribusi dan referensi untuk Direktorat Pendidikan Universitas Pendidikan Indonesia

3.3 Kisi-Kisi Penelitian

Tabel 3. 1 Kisi-Kisi Penelitian

No	Rumusan Masalah penelitian	Dimensi	Indikator	Deskriptor	Teknik Penggalan Data	Sumber Data
1.	Bagaimana pelayanan administrasi akademik pada Divisi Layanan Pendidikan (DLP) Direktorat Pendidikan Universitas Pendidikan Indonesia?	Pelayanan Administrasi Akademik	1. Efisiensi proses administrasi	a. Efektivitas sistem pendaftaran mata kuliah online b. Kecepatan dalam pengolahan transkrip dan sertifikat	1.Wawancara dengan Kepala Divisi Layanan Pendidikan (DLP), Staff DLP Dan Mahasiswa 2.Observasi Langsung terhadap proses administrasi akademik	1.Catatan wawancara dengan pengelola DLP 2.Catatan Observasi Langsung di DLP 3. Studi Dokumentasi
			2. Responsivitas terhadap kebutuhan mahasiswa	c. Tanggap terhadap permintaan dan keluhan mahasiswa	1.Wawancara dengan Kepala Divisi Layanan Pendidikan (DLP), Staff DLP Dan Mahasiswa 2.Observasi Langsung terhadap proses administrasi akademik	1.Catatan wawancara dengan pengelola DLP 2.Catatan Observasi Langsung di DLP 3. Studi Dokumentasi
			3. Kualitas informasi yang disampaikan	d. Ketersediaan dan aksesibilitas informasi akademik	1.Wawancara dengan Kepala Divisi Layanan Pendidikan (DLP) Staff DLP Dan Mahasiswa	1.Catatan wawancara dengan pengelola DLP

No	Rumusan Masalah penelitian	Dimensi	Indikator	Deskriptor	Teknik Penggalan Data	Sumber Data
					2.Observasi Langsung terhadap proses administrasi akademik	2.Catatan Observasi Langsung di DLP 3. Studi Dokumentasi
2.	Apa saja faktor pendukung dan penghambat pelayanan administrasi akademik pada Divisi Layanan Pendidikan (DLP) Direktorat Pendidikan Universitas Pendidikan Indonesia?	Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan Administrasi Akademik	Faktor Pendukung: 1. Ketersediaan sumber daya manusia yang memadai	Faktor Pendukung: 1. Kualifikasi dan keterampilan staf administrasi	1.Wawancara dengan Kepala Divisi Layanan Pendidikan (DLP) dan Staff DLP 2.Observasi Langsung terhadap proses administrasi akademik	1.Catatan wawancara dengan pengelola DLP 2.Catatan Observasi Langsung di DLP 3. Studi Dokumentasi
			2.Ketersediaan teknologi informasi yang canggih	2. Integrasi sistem informasi untuk mempercepat proses administrasi	1.Wawancara dengan Kepala Divisi Layanan Pendidikan (DLP) dan Staff DLP 2.Observasi Langsung terhadap proses administrasi akademik	1.Catatan wawancara dengan pengelola DLP 2.Catatan Observasi Langsung di DLP 3. Studi Dokumentasi

No	Rumusan Masalah penelitian	Dimensi	Indikator	Deskriptor	Teknik Penggalan Data	Sumber Data
			3. Kepatuhan terhadap kebijakan dan prosedur administrasi	3. Implementasi kebijakan yang mendukung efisiensi dan efektivitas pelayanan	1. Wawancara dengan Kepala Divisi Layanan Pendidikan (DLP) dan Staff DLP 2. Observasi Langsung terhadap proses administrasi akademik	1. Catatan wawancara dengan pengelola DLP 2. Catatan Observasi Langsung di DLP 3. Studi Dokumentasi
			Faktor Penghambat: 1. Keterbatasan anggaran dan infrastruktur	Faktor Penghambat: 1. Kondisi fisik ruang administrasi dan perangkat pendukung	1. Wawancara dengan Kepala Divisi Layanan Pendidikan (DLP) Dan Staff DLP 2. Observasi Langsung terhadap proses administrasi akademik	1. Catatan wawancara dengan pengelola DLP 2. Catatan Observasi Langsung di DLP 3. Studi Dokumentasi
			2. Kurangnya koordinasi antar bagian dalam Divisi Layanan Pendidikan (DLP)	2. Komunikasi internal yang kurang lancar antara unit-unit dalam DLP	1. Wawancara dengan Kepala Divisi Layanan Pendidikan (DLP) Staff DLP Dan Mahasiswa	1. Catatan wawancara dengan pengelola DLP 2. Catatan Observasi Langsung di DLP

No	Rumusan Masalah penelitian	Dimensi	Indikator	Deskriptor	Teknik Penggalan Data	Sumber Data
					2.Observasi Langsung terhadap proses administrasi akademik	3.Studi Dokumentasi
			3.Ketidaksesuaian kebijakan dengan kebutuhan mahasiswa	3. Evaluasi dan pembaruan kebijakan yang tidak sesuai dengan perkembangan kebutuhan mahasiswa	1.Wawancara dengan Kepala Divisi Layanan Pendidikan (DLP) Staff DLP Dan Mahasiswa 2.Observasi Langsung terhadap proses administrasi akademik	1.Catatan wawancara dengan pengelola DLP 2.Catatan Observasi Langsung di DLP 3. Studi Dokumentasi
3.	Bagaimana respon mahasiswa terhadap pelayanan administrasi akademik di Divisi Layanan Pendidikan (DLP) Direktorat Pendidikan Universitas Pendidikan Indonesia?	Respon Mahasiswa terhadap Pelayanan Administrasi Akademik	Kepuasan Mahasiswa	1. Persepsi Mahasiswa	1. Survei kepuasan mahasiswa secara online atau kuesioner 2.Wawancara mendalam dengan beberapa mahasiswa perwakilan	1.Data survei online atau hasil kuesioner dari mahasiswa 2.Transkrip wawancara dengan mahasiswa perwakilan 3.Studi Dokumentasi
			Tingkat Keterpenuhan Kebutuhan Mahasiswa	2.Kelengkapan pelayanan dan Ketersediaan sumber daya	1. Survei kepuasan mahasiswa secara online atau kuesioner	1.Data survei online atau hasil kuesioner dari mahasiswa

No	Rumusan Masalah penelitian	Dimensi	Indikator	Deskriptor	Teknik Penggalan Data	Sumber Data
					2.Wawancara mendalam dengan beberapa mahasiswa perwakilan	2.Transkrip wawancara dengan mahasiswa perwakilan 3. Studi Dokumentasi
			Persepsi terhadap Efektivitas Proses Administrasi	3. Fleksibilitas proses	1. Survei kepuasan mahasiswa secara online atau kuesioner 2.Wawancara mendalam dengan beberapa mahasiswa perwakilan	1.Data survei online atau hasil kuesioner dari mahasiswa 2.Transkrip wawancara dengan mahasiswa perwakilan 3. Studi Dokumentasi

3.4 Instrumen Penelitian

Menurut Lincoln dan Guba (dalam Sugiyono, 2023, hal. 102), dalam penelitian kualitatif, instrumen utama adalah manusia. Meskipun instrumen lain mungkin digunakan pada tahap-tahap berikutnya, manusia tetap menjadi fokus utama dan berkelanjutan. Namun, jika instrumen manusia telah digunakan secara ekstensif pada tahap awal penelitian, maka instrumen lain dapat dikembangkan berdasarkan data yang dihasilkan oleh instrumen manusia tersebut.

“Instrumen pilihan Dalam penelitian naturalistik, manusia berperan sebagai instrumen utama. Nantinya, kita akan menemukan bahwa jenis instrumen lain juga bisa diterapkan pada tahap-tahap penelitian berikutnya., namun manusialah yang menjadi andalan awal dan berkelanjutan. Namun jika instrumen manusia telah digunakan secara luas pada tahap-tahap awal penyelidikan, maka dapat dibangun suatu instrumen yang berpijak pada data bahwa instrumen manusia tersebut mempunyai produk”

Dalam penelitian, peneliti itu sendiri berperan sebagai instrumen atau alat penelitian. Oleh karena itu, peneliti harus “divalidasi” untuk mengetahui sejauh mana mereka siap melakukan penelitian dan terjun ke lapangan. Validasi ini mencakup pemahaman peneliti terhadap metode penelitian kualitatif, penguasaan pengetahuan dalam bidang yang diteliti, serta kesiapan mereka untuk memasuki objek penelitian, baik dari segi akademik maupun logistik. Proses validasi ini dilakukan oleh peneliti sendiri melalui evaluasi diri, untuk menilai sejauh mana pemahaman mereka terhadap metode kualitatif, penguasaan teori dan wawasan dalam bidang penelitian, serta kesiapan dan persiapan mereka untuk memasuki lapangan penelitian.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah langkah yang sangat penting dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah memperoleh data. Tanpa memahami teknik pengumpulan data yang tepat, peneliti tidak akan bisa mendapatkan data yang memenuhi standar yang telah ditentukan.

Menurut Sugiyono (2023, hal. 104) Metode pengumpulan data dalam penelitian kualitatif mencakup observasi, wawancara, dokumentasi, dan triangulasi atau kombinasi dari teknik-teknik tersebut.

pengumpulan data memegang peranan yang sangat penting dalam penelitian. Ada berbagai metode pengumpulan data yang bisa digunakan dalam penelitian, seperti:

1. Observasi

Nasution (dalam Sugiyono, 2023, hal. 106) menyatakan bahwa observasi merupakan dasar dari semua ilmu pengetahuan. Ilmuwan hanya bisa bekerja dengan data, yaitu fakta mengenai realitas dunia yang diperoleh melalui observasi. Data ini dikumpulkan, sering kali dengan bantuan alat canggih, sehingga benda-benda yang sangat kecil (seperti proton dan elektron) atau yang sangat jauh (seperti benda di ruang angkasa) bisa diamati dengan jelas.

Marshall (dalam Sugiyono, 2023, hal. 106) menambahkan bahwa melalui observasi, peneliti mempelajari perilaku dan makna yang terkait dengan perilaku tersebut.

Marshall (dalam Sugiyono, 2023, hal 106) menyatakan bahwa, *"through observation, the researcher learn about behavior and the meaning attached to those behavior"*. Melalui observasi, peneliti belajar tentang perilaku dan makna dari perilaku tersebut.

Sanafiah faisal (dalam Sugiyono, 2023, hal. 106) mengkategorikan observasi menjadi beberapa jenis: observasi partisipatif (participant observation), observasi yang terbuka dan tersembunyi (overt dan covert observation), serta observasi tidak terstruktur (unstructured observation). Berikut adalah berbagai jenis observasi :

- a. Observasi Partisipatif

Pada jenis observasi ini, peneliti ikut serta dalam aktivitas sehari-hari individu yang diamati atau yang dijadikan sumber data penelitian. Selama pengamatan, peneliti tidak hanya mengamati tetapi juga terlibat dalam apa yang dilakukan oleh sumber data, merasakan pengalaman mereka, dan memahami suka duka yang mereka alami. Dengan metode

observasi partisipatif ini, data yang diperoleh cenderung lebih mendalam, akurat, dan dapat menangkap makna dari setiap perilaku yang diamati.

Susan Stainback (dalam Sugiyono, 2023, hal. 107) menjelaskan bahwa dalam observasi partisipatif, peneliti mengamati tindakan orang, mendengarkan apa yang mereka katakan, dan ikut berpartisipasi dalam aktivitas mereka. Beberapa jenis observasi partisipatif meliputi

- 1) **Partisipasi Pasif (*Passive Participation*):** Peneliti hadir di lokasi aktivitas tetapi tidak terlibat atau berinteraksi dengan orang yang diamati
- 2) **Partisipasi Moderat (*Moderate Participation*):** Peneliti menjaga keseimbangan antara menjadi bagian dari kelompok dan tetap sebagai pengamat luar. Peneliti hanya berpartisipasi dalam beberapa kegiatan tertentu.
- 3) **Partisipasi Aktif (*Active Participation*):** Peneliti biasanya melakukan apa yang dilakukan oleh sumber data, meskipun belum secara penuh.
- 4) **Partisipasi Lengkap (*Complete Participation*):** Peneliti terlibat sepenuhnya sebagai peserta alami dalam kegiatan, sehingga kehadirannya tidak tampak sebagai seorang peneliti. Ini adalah tingkat keterlibatan tertinggi dalam penelitian.

b. Observasi Terus Terang atau Tersamar

Dalam jenis observasi ini, peneliti secara jelas menginformasikan kepada sumber data bahwa mereka sedang melakukan penelitian, sehingga orang yang diteliti mengetahui kegiatan peneliti dari awal hingga akhir. Namun, dalam beberapa situasi, peneliti mungkin melakukan observasi tersamar untuk menghindari pengaruh terhadap data yang mungkin dirahasiakan. Jika peneliti terbuka, mungkin tidak semua data dapat diakses karena keterbatasan izin dari pihak yang diteliti.

c. Observasi tak Berstruktur

Observasi dalam penelitian kualitatif sering dilakukan tanpa struktur yang kaku, karena fokus penelitian mungkin belum jelas di awal dan bisa

berkembang selama proses observasi. Berbeda dengan penelitian kuantitatif di mana fokus penelitian sudah ditentukan dan pengamatan dilakukan secara sistematis dengan pedoman tertentu, observasi tidak terstruktur lebih fleksibel dan tidak menggunakan instrumen standar, hanya mengandalkan panduan umum untuk pengamatan.

Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi observasi partisipatif pasif dan observasi terang-terangan.

Tabel 3. 2 Observasi

No.	Objek Yang Di Observasi	Subjek yang Di Observasi	Catatan Observasi
1.	Kecepatan dalam pengolahan Verifikasi draft ijazah, transkrip nilai, sertifikat, verifikasi surat izin penelitian, izin berhenti sementara kuliah, keterangan pengganti ijazah dan/atau akta, surat keputusan pengunduran diri, pemrosesan kartu tanda mahasiswa (KTM), registrasi akademik, dan surat lain yang sejenisnya	Kepala Divisi Layanan Pendidikan(DLP), Staff DLP dan Mahasiswa	<p>Selama periode observasi, terlihat bahwa kecepatan dalam pengolahan Verifikasi draft ijazah, transkrip nilai, sertifikat, verifikasi surat izin penelitian, izin berhenti sementara kuliah, keterangan pengganti ijazah dan/atau akta, surat keputusan pengunduran diri, pemrosesan kartu tanda mahasiswa (KTM), registrasi akademik, dan surat lain yang sejenisnya di bagian akademik mengalami peningkatan signifikan. Rata-rata target waktu pemrosesan semua layanan Bisa selesai dalam waktu maksimal 10 hari dari saat pengajuan</p> <p>Untuk kecepatan dalam menyelesaikan pekerjaan sangat sulit sekali untuk diukur karena ditentukan oleh situasi dan kondisi, bisa cepat bisa lambat, misalnya yang menandatangani surat sedang tidak berada di tempat.</p> <p>Namun, masih ada beberapa teknis yang bisa diatasi untuk mencapai efisiensi maksimal, seperti stabilitas sistem dan integrasi data antar departemen</p>
2.	Tanggap terhadap permintaan dan keluhan mahasiswa	Kepala Divisi Layanan Pendidikan(DLP), Staff DLP dan Mahasiswa	<p>Selama periode observasi, terlihat bahwa tanggapan terhadap permintaan dan keluhan mahasiswa telah menunjukkan perbaikan yang signifikan. Staf bagian layanan mahasiswa juga terlihat lebih proaktif dalam menindak lanjuti setiap keluhan yang masuk.</p> <p>Namun, masih ada beberapa area yang memerlukan perhatian lebih, seperti peningkatan kapasitas layanan selama jam sibuk, menggunakan bot whatsapp agar setiap pertanyaan di jawab otomatis, menyediakan fitur website atau aplikasi atau semacamnya untuk tersendiri bisa fleksibilitas menangani permasalahan secara 24 jam dan pelatihan lanjutan bagi staf untuk menangani keluhan yang lebih kompleks.</p>

3.	Ketersediaan dan aksesibilitas informasi akademik	Kepala Divisi Layanan Pendidikan(DLP), Staff DLP dan Mahasiswa	Selama periode observasi, ketersediaan dan aksesibilitas informasi akademik telah mengalami peningkatan yang signifikan. Situs web akademik sekarang menyediakan informasi yang lebih lengkap dan terstruktur dengan baik, termasuk jadwal kuliah, silabus, dan lainnya. Selain itu, aksesibilitas informasi mempermudah mahasiswa untuk mengakses informasi akademik kapan saja dan di mana saja. Namun, masih terdapat beberapa kendala dalam aksesibilitas bagi mahasiswa dengan kebutuhan khusus, yang memerlukan peningkatan lebih lanjut dalam fitur aksesibilitas digital. Selain itu, perlu dilakukan peningkatan dalam update informasi secara real-time untuk memastikan akurasi data yang diterima oleh mahasiswa.
4.	Kualifikasi dan keterampilan staf administrasi	Kepala Divisi Layanan Pendidikan(DLP), dan Staff DLP	Selama periode observasi, kualifikasi dan keterampilan staf administrasi menunjukkan peningkatan yang signifikan. Sebagian besar staf telah menjalankan tugas mereka, yang mencakup keterampilan administrasi akademik. Selain itu, terdapat peningkatan dalam kemampuan staf untuk menangani tugas-tugas kompleks dan memberikan pelayanan yang efisien dan efektif kepada mahasiswa. Namun, masih ada kebutuhan untuk peningkatan lebih lanjut dalam keterampilan khusus, seperti manajemen konflik dan pelayanan pelanggan, untuk memastikan semua aspek layanan administrasi dapat ditangani dengan profesionalisme yang tinggi.
5.	Integrasi sistem informasi untuk mempercepat proses administrasi	Kepala Divisi Layanan Pendidikan(DLP), Staff DLP dan Mahasiswa	Selama periode observasi, integrasi sistem informasi untuk mempercepat proses administrasi telah menunjukkan hasil yang sangat positif. Proses pengolahan data dan dokumen yang sebelumnya memakan waktu berhari-hari kini dapat diselesaikan dalam hitungan 1-2 hari berkat sistem terintegrasi yang memungkinkan pertukaran informasi yang cepat dan efisien antara berbagai departemen. Selain itu, sistem ini juga memberikan fitur

			pelacakan status permohonan secara real-time, yang meningkatkan transparansi dan kepuasan pengguna. Namun, beberapa kendala teknis seperti masalah kompatibilitas dengan sistem lama dan kebutuhan pelatihan tambahan bagi staf masih perlu diatasi untuk memastikan optimalisasi penuh dari integrasi ini.
6.	Implementasi kebijakan yang mendukung efisiensi dan efektivitas pelayanan	Kepala Divisi Layanan Pendidikan(DLP), Staff DLP dan Mahasiswa	Selama periode observasi, implementasi kebijakan baru yang mendukung efisiensi dan efektivitas pelayanan telah memberikan dampak positif yang signifikan. Kebijakan ini mencakup prosedur standar yang lebih jelas, pemanfaatan teknologi digital, dan pemberian wewenang lebih besar kepada staf untuk pengambilan keputusan cepat. Hasilnya, waktu pemrosesan permohonan layanan berkurang hingga 50%, dan kepuasan pengguna meningkat berdasarkan survei internal. Namun, ada beberapa area yang memerlukan penyesuaian lebih lanjut, seperti koordinasi antar departemen dan penyediaan sumber daya tambahan untuk mengakomodasi peningkatan beban kerja.
7.	Kondisi fisik ruang administrasi dan perangkat pendukung	Kepala Divisi Layanan Pendidikan(DLP), dan Staff DLP	Selama periode observasi, kondisi fisik ruang administrasi dan perangkat pendukungnya masih belum menunjukkan peningkatan yang signifikan. Seperti belum diperbarui nya beberapa perangkat pendukung seperti komputer, printer, dan sistem jaringan belum diperbarui untuk memastikan operasional yang lebih lancar. Ruang administrasi belum direnovasi untuk menciptakan lingkungan kerja yang lebih nyaman dan efisien, dengan tata letak yang lebih baik. Untuk mengatasi masalah ini perlu nya beberapa area yang membutuhkan perhatian, seperti peningkatan fasilitas bagi staf dengan kebutuhan khusus untuk menunjang keberhasilan kinerja dan meningkatkan semangat para staf.

8.	Komunikasi internal yang kurang lancar antara unit-unit dalam DLP	Kepala Divisi Layanan Pendidikan(DLP), Staff DLP dan Mahasiswa	Selama periode observasi, ditemukan bahwa komunikasi internal antara unit-unit dalam DLP masih kurang lancar. Hal ini terlihat dari seringnya terjadi miskomunikasi dan ketidak sesuaian informasi yang diterima oleh unit-unit terkait, yang mengakibatkan penundaan dalam proses kerja dan keputusan yang tidak sinkron. Beberapa mahasiswa mengeluhkan kurang tepatnya informasi yang di terima dan ketidak jelasan dalam penyampaian instruksi. Untuk mengatasi masalah ini, diperlukan perbaikan dalam sistem komunikasi internal, seperti memperkuat implementasi platform komunikasi terpusat yang sudah tersedia, dan peningkatan frekuensi lebih berpihak pada mahasiswa, memfasilitasi layanan bantuan tambahan bagi mahasiswa yang membutuhkan, mengoptimalkan proses via online, memberikan pelatihan reguler kepada staf administrasi akademik, dan mengumpulkan umpan balik mahasiswa secara rutin untuk terus memperbaiki kualitas layanan.
9.	Evaluasi dan pembaruan kebijakan yang tidak sesuai dengan perkembangan kebutuhan mahasiswa	Kepala Divisi Layanan Pendidikan(DLP), Staff DLP dan Mahasiswa	Selama periode observasi, ditemukan bahwa evaluasi dan pembaruan kebijakan terkadang tidak sejalan dengan perkembangan kebutuhan mahasiswa. Beberapa kebijakan yang diterapkan belum responsif terhadap perubahan-perubahan terbaru dalam kebutuhan akademik dan non-akademik mahasiswa. Hal ini menciptakan tantangan dalam memberikan pelayanan yang memadai dan memenuhi harapan mahasiswa secara menyeluruh. Diperlukan pendekatan evaluasi yang lebih proaktif dan responsif terhadap umpan balik dari mahasiswa serta pembaruan kebijakan yang lebih cepat tanggap untuk memastikan kebijakan yang relevan dan mendukung pengalaman mahasiswa secara optimal.
10.	Persepsi mahasiswa	Mahasiswa	Selama periode observasi, tercatat bahwa persepsi mahasiswa terhadap berbagai aspek akademik dan non-akademik universitas cenderung bervariasi. Sebagian besar mahasiswa mengungkapkan

			kepuasan terhadap kualitas administrasi akademik dan aksesibilitas fasilitas, meskipun masih ada kekhawatiran terkait dengan ketersediaan sumber daya akademik dan layanan pendukung. Evaluasi terhadap persepsi mahasiswa dapat menjadi indikator penting untuk peningkatan kontinu dalam memenuhi kebutuhan dan ekspektasi mahasiswa di masa mendatang.
11.	Kelengkapan pelayanan dan Ketersediaan sumber daya	Mahasiswa	Selama periode observasi, terdapat catatan mengenai kelengkapan pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa namun masih belum terlalu mendukung pada ketersediaan sumber daya yang mendukung proses administrasi akademik. masih ada area yang perlu ditingkatkan dalam hal aksesibilitas terhadap teknologi modern dan dukungan finansial. Evaluasi lebih lanjut diperlukan untuk memastikan semua aspek pelayanan dan sumber daya dapat memenuhi kebutuhan mahasiswa secara optimal.
12.	Fleksibilitas proses	Mahasiswa	Selama periode observasi, terlihat bahwa tingkat fleksibilitas dalam proses administratif dan akademik masih menjadi area yang perlu perhatian. Beberapa prosedur, seperti pengajuan permohonan penundaan studi atau perubahan mata kuliah, dan lain-lain terkadang memerlukan penyesuaian yang lebih besar daripada yang diharapkan oleh mahasiswa. Evaluasi mendalam terhadap kebijakan dan prosedur yang ada dapat membantu meningkatkan fleksibilitas dan responsivitas sistem, sehingga dapat lebih memenuhi kebutuhan dan situasi individual mahasiswa.

2. Wawancara

Menurut Esterberg (dalam Sugiyono, 2023, hal. 114) Esterberg (2002) Interview didefinisikan sebagai "pertemuan antara dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, yang menghasilkan komunikasi dan pembentukan makna bersama tentang suatu topik tertentu." Wawancara adalah pertemuan di mana dua individu bertukar informasi dan ide melalui proses tanya jawab, sehingga dapat membangun pemahaman bersama mengenai topik tertentu.

Wawancara digunakan sebagai metode pengumpulan data ketika peneliti ingin melakukan studi awal untuk mengidentifikasi masalah yang perlu diteliti atau ketika peneliti ingin memahami lebih mendalam tentang hal-hal yang berasal dari responden. Teknik ini didasarkan pada laporan diri atau "self-report," atau setidaknya pada pengetahuan dan keyakinan pribadi. Menurut Susan Stainback (dalam Sugiyono, 2023, hal. 114), wawancara memberikan peneliti cara untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam tentang bagaimana partisipan menafsirkan suatu situasi atau fenomena, yang tidak bisa diperoleh hanya melalui observasi.

Dengan demikian, melalui wawancara, peneliti dapat mengetahui lebih dalam mengenai cara partisipan menginterpretasikan situasi dan fenomena yang terjadi, yang tidak bisa ditemukan hanya dengan observasi saja.

Menurut Esterberg (dalam Sugiyono, 2023, hal. 114), terdapat beberapa jenis wawancara, yaitu wawancara terstruktur, semi terstruktur, dan tidak terstruktur

a. Wawancara Terstruktur (*Structured Interview*)

Wawancara terstruktur digunakan ketika peneliti atau pengumpul data sudah memiliki gambaran yang jelas tentang informasi apa yang ingin diperoleh. Dalam jenis wawancara ini, pengumpul data telah menyiapkan instrumen berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis dengan pilihan jawaban yang telah disiapkan sebelumnya. Semua responden diberikan pertanyaan yang sama, dan pengumpul data mencatat jawabannya. Jenis wawancara ini memungkinkan penggunaan beberapa pewawancara untuk mengumpulkan

data, dan untuk memastikan semua pewawancara memiliki keterampilan yang sama, diperlukan pelatihan.

b. Wawancara Semistruktur (*Semistruktur Interview*)

Wawancara ini termasuk dalam kategori wawancara mendalam (*in-depth interview*), di mana pelaksanaannya lebih fleksibel dibandingkan wawancara terstruktur. Tujuan wawancara semi terstruktur adalah untuk mengeksplorasi masalah secara lebih terbuka, meminta pendapat dan ide dari responden. Selama wawancara, peneliti harus mendengarkan dengan cermat dan mencatat apa yang dikemukakan oleh informan.

c. Wawancara tidak Berstruktur (*Unstructured Interview*)

Wawancara tidak terstruktur adalah wawancara yang bebas, di mana peneliti tidak menggunakan panduan wawancara yang tersusun secara sistematis dan lengkap. Panduan yang digunakan hanya berupa garis besar dari masalah yang akan ditanyakan. Wawancara tidak terstruktur sering digunakan dalam penelitian awal atau untuk penelitian yang lebih mendalam tentang subjek yang diteliti. Dengan metode ini, peneliti dapat lebih mendengarkan apa yang dikatakan oleh responden dan, berdasarkan analisis jawaban mereka, dapat mengajukan pertanyaan lanjutan yang lebih terarah sesuai tujuan.

Berdasarkan penjelasan di atas, peneliti menggunakan teknik wawancara semi terstruktur dalam pengumpulan data, dengan menggunakan panduan wawancara di mana informasi yang diperoleh dicatat dalam catatan penelitian.

penelitian ini peneliti akan mewawancarai kepala divisi layanan pendidikan, 6 orang staff divisi layanan pendidikan, 2 orang perwakilan mahasiswa dari setiap fakultas.

3. Studi Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2024, hal 124) mengatakan Dokumen adalah catatan tentang peristiwa yang telah terjadi di masa lalu. Dokumen dapat berupa tulisan, gambar, atau karya monumental seseorang. Contoh dokumen tertulis termasuk catatan harian, sejarah hidup, cerita, biografi, peraturan, dan kebijakan. Sementara itu, dokumen berupa gambar bisa

berupa foto, gambar bergerak, sketsa, dan sebagainya. Dokumen dalam bentuk karya bisa berupa karya seni seperti lukisan, patung, film, dan lain-lain. Studi dokumen berfungsi sebagai pelengkap dalam penelitian kualitatif, bersama dengan metode observasi dan wawancara.

Menurut Bogdan, dalam banyak tradisi penelitian kualitatif, istilah "dokumen pribadi" digunakan secara luas untuk merujuk pada narasi orang pertama yang dibuat oleh individu, yang menggambarkan tindakan, pengalaman, dan keyakinannya sendiri. Data penelitian yang diperoleh melalui observasi atau wawancara akan menjadi lebih kredibel dengan adanya dokumen. atau dapat dipercaya jika didukung oleh dokumentasi, seperti yang di kemukakan oleh Bogdan (dalam Sugiyono, 2023, hal. 125) mengatakan bahwa "Otomografi yang dipublikasikan menyediakan sumber data yang mudah diakses untuk penelitian kualitatif yang cermat." Hasil penelitian akan menjadi lebih kredibel jika didukung oleh foto-foto atau karya tulis akademik dan seni yang sudah ada.

Namun, penting untuk diingat bahwa tidak semua dokumen memiliki tingkat kredibilitas yang tinggi. Misalnya, banyak foto mungkin tidak mencerminkan keadaan sebenarnya karena diambil dengan tujuan tertentu. Begitu pula, autobiografi sering kali ditulis dengan sudut pandang pribadi dan cenderung subjektif. Berikut ini adalah pedoman dokumentasi yang akan digunakan peneliti.

Tabel 3. 3 Pedoman Dokumentasi

No.	Dokumen
1.	Kecepatan dalam pengolahan transkrip dan sertifikat
2.	Tanggap terhadap permintaan dan keluhan mahasiswa
3.	Ketersediaan dan aksesibilitas informasi akademik
4.	Kualifikasi dan keterampilan staf administrasi
5.	Integrasi sistem informasi untuk mempercepat proses administrasi
6.	Implementasi kebijakan yang mendukung efisiensi dan efektivitas pelayanan
7.	Kondisi fisik ruang administrasi dan perangkat pendukung

No.	Dokumen
8.	Komunikasi internal yang kurang lancar antara unit-unit dalam DLP
9.	Evaluasi dan pembaruan kebijakan yang tidak sesuai dengan perkembangan kebutuhan mahasiswa
10.	Persepsi mahasiswa
11.	Kelengkapan pelayanan dan Ketersediaan sumber daya
12.	Fleksibilitas proses

3.6 Triangulasi/Gabungan

Dalam Sugiyono (2023, hal. 125) Triangulasi didefinisikan sebagai teknik pengumpulan data yang melibatkan kombinasi berbagai metode dan sumber data yang ada. Ketika peneliti menggunakan triangulasi dalam pengumpulan data, mereka sebenarnya sedang mengumpulkan data sambil memverifikasi kredibilitasnya, yaitu dengan memeriksa keakuratan data melalui berbagai teknik dan sumber data yang berbeda.

Dalam penelitian ini digunakan teknik triangulasi sumber, yang bertujuan untuk memperoleh data dari berbagai sumber berbeda dengan menggunakan teknik yang sama. Susan Stainback (dalam Sugiyono, 2023, hal. 127) menjelaskan bahwa tujuan dari triangulasi bukanlah untuk menentukan kebenaran tentang fenomena sosial tertentu, melainkan untuk memperdalam pemahaman terhadap apa yang sedang diteliti.

Mathinson (dalam Sugiyono, 2023, hal. 127) menambahkan bahwa nilai triangulasi terletak pada kemampuannya untuk memberikan bukti, baik itu yang konvergen, tidak konsisten, atau kontradiktif. Dengan menggunakan teknik triangulasi dalam pengumpulan data, hasil yang diperoleh akan menjadi lebih konsisten, komprehensif, dan pasti. Triangulasi memungkinkan peneliti untuk memanfaatkan kekuatan setiap jenis pengumpulan data sambil mengurangi kelemahan dari pendekatan tunggal (Patton, dalam Sugiyono, 2023, hal. 127).

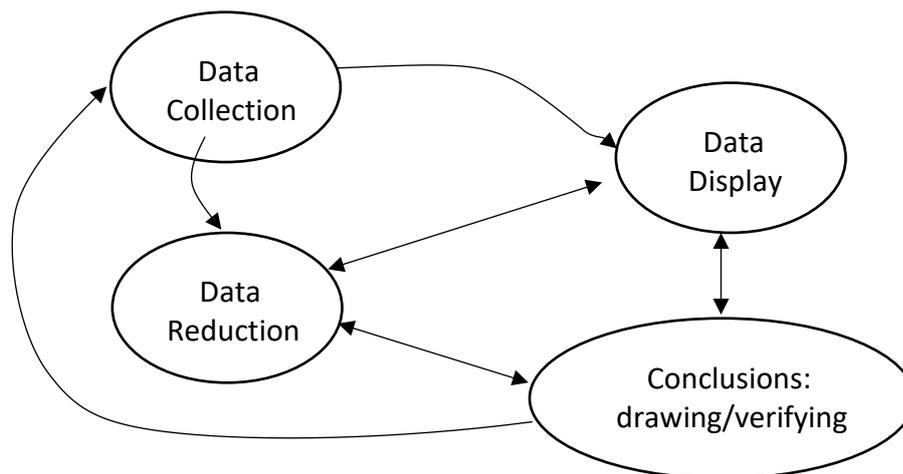
3.7 Analisis Data

Menurut Sugiyono (2023, hal. 129) dalam penelitian kualitatif, data dikumpulkan dari berbagai sumber menggunakan berbagai teknik pengumpulan data (triangulasi) hingga mencapai saturasi data. Pengamatan yang berkelanjutan menyebabkan variasi data yang tinggi. Biasanya, data yang diperoleh adalah data kualitatif (meskipun data kuantitatif juga dapat digunakan), sehingga teknik analisis datanya belum memiliki pola yang jelas.

Bogdan (dalam Sugiyono, 2023, hal. 130) menyatakan bahwa "Analisis data adalah proses mencari dan mengatur transkrip wawancara, catatan lapangan, dan bahan lainnya secara sistematis untuk meningkatkan pemahaman Anda dan memungkinkan Anda untuk menyajikan temuan kepada orang lain." Proses analisis data mencakup pengorganisasian data, membaginya menjadi unit-unit, melakukan sintesis, menyusun pola, memilih informasi penting, dan menarik kesimpulan yang dapat disampaikan kepada orang lain.

Susan Stainback (dalam Sugiyono, 2023, hal. 130) menambahkan bahwa analisis data merupakan bagian penting dari proses penelitian kualitatif. Ini penting untuk mengenali, mempelajari, dan memahami hubungan serta konsep dalam data, sehingga hipotesis dan pernyataan dapat dikembangkan dan dievaluasi.

Dalam penelitian ini, teknik analisis data yang digunakan adalah model deskriptif naratif dari Miles dan Huberman, yang mencakup pengumpulan data, pengurangan data, penyajian data, dan penarikan/verifikasi kesimpulan.



Gambar 3.1 Komponen dalam analisis data (interactive model)

1. Pengumpulan data (*data collection*)

Pengumpulan data adalah aktivitas utama dalam setiap penelitian. Pada penelitian kuantitatif, data biasanya dikumpulkan melalui kuesioner atau tes tertutup, yang menghasilkan data kuantitatif dan kemudian dianalisis secara statistik. Sebaliknya, penelitian kualitatif menggunakan metode seperti observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi, atau gabungan dari ketiganya (triangulasi). Pengumpulan data dalam penelitian kualitatif dapat berlangsung selama beberapa hari atau bahkan bulan, menghasilkan data yang beragam dan melimpah. Pada tahap awal, peneliti melakukan eksplorasi umum terhadap situasi atau objek penelitian, merekam semua yang dilihat dan didengar untuk mendapatkan data yang sangat banyak dan bervariasi.

2. Reduksi data (*data reduction*)

Reduksi data melibatkan proses merangkum, memilih, dan memfokuskan pada elemen-elemen utama, serta mencari tema dan pola dalam data. Proses ini membantu memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti dalam mengelola data untuk analisis selanjutnya. Reduksi data dapat didukung oleh alat elektronik, seperti komputer mini, untuk memberikan kode pada aspek-aspek tertentu. Peneliti harus mengikuti teori dan tujuan penelitian saat melakukan reduksi data. Temuan yang dianggap

asing atau tidak dikenal justru menjadi fokus perhatian dalam proses reduksi. Proses ini memerlukan kepekaan dan wawasan mendalam; peneliti baru mungkin perlu berdiskusi dengan ahli untuk mengembangkan wawasan dan mereduksi data dengan lebih efektif.

3. Penyajian data (*data display*)

Setelah data direduksi, langkah berikutnya adalah menyajikan data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data dapat berupa uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart, atau bentuk lainnya. Menurut Miles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2023, hal. 137), teks naratif adalah bentuk penyajian data yang paling sering digunakan. Penyajian data membantu peneliti memahami apa yang terjadi, merencanakan langkah selanjutnya, dan melakukan analisis tambahan (Miles and Huberman, dalam Sugiyono, 2023, hal. 142). Selain teks naratif, data juga dapat disajikan dalam bentuk grafik, matrik, jejaring, dan diagram.

4. Simpulan (*conclusion drawing/verification*)

Langkah keempat dalam analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal bersifat sementara dan dapat berubah jika tidak didukung oleh bukti yang kuat dari data berikutnya. Jika kesimpulan awal didukung oleh bukti yang valid dan konsisten, maka kesimpulan tersebut dianggap kredibel. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif dapat menjawab rumusan masalah awal atau tidak, karena masalah dan rumusan masalah sering kali berkembang selama penelitian. Kesimpulan dapat berupa temuan baru, deskripsi objek, hubungan kausal, hipotesis, atau teori.

3.8 Keabsahan Data

Uji keabsahan data dalam penelitian biasanya fokus pada validitas dan reliabilitas. Dalam penelitian kualitatif, temuan dianggap valid jika tidak ada perbedaan antara laporan dan kenyataan. Kebenaran data dalam penelitian kualitatif tidak bersifat tunggal, melainkan bergantung pada konstruksi individu dengan latar belakang berbeda.

1. Uji Kredibilitas

Peneliti melakukan uji kredibilitas melalui beberapa cara: meningkatkan ketekunan, triangulasi, menggunakan bahan referensi, dan membercheck.

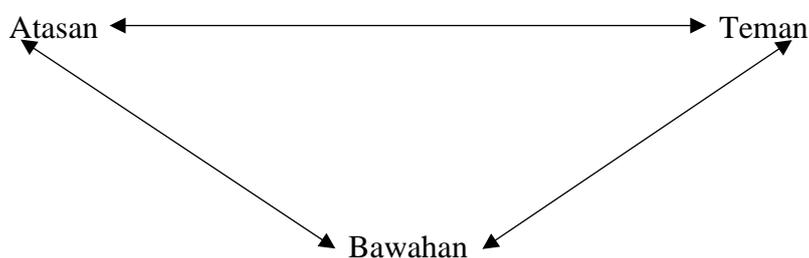
a. Meningkatkan ketekunan

Meningkatkan ketekunan berarti melakukan pengamatan secara cermat dan berkelanjutan untuk memastikan data dan urutan peristiwa tercatat dengan akurat. Ini juga melibatkan membaca referensi tambahan untuk mendukung peneliti dalam meningkatkan ketekunan.

b. Triangulasi

Triangulasi adalah metode validasi data melalui berbagai sumber dan prosedur pengumpulan data, sebagaimana diungkapkan oleh William Wiersma (dalam Sugiyono, 2023, hal. 189).

sebagai pengecekan data dari berbagai sumber. Berikut bentuk triangulasi sumber :



Gambar 3. 1 Triangulasi sumber data

c. Menggunakan bahan referensi

Bahan referensi, seperti foto dan dokumen autentik, dapat memperkuat kepercayaan terhadap data yang ditemukan

d. Mengadakan Membercheck

Membercheck adalah proses verifikasi data dengan sumbernya untuk memastikan data sesuai dengan apa yang diberikan oleh pemberi data. Jika data yang ditemukan disetujui oleh pemberi data, maka data tersebut dianggap valid.

2. Pengujian Konfirmabilitas

Pengujian konfirmabilitas, atau uji objektivitas, memastikan hasil penelitian disetujui oleh banyak orang. Pengujian ini mirip dengan uji dependability dan dilakukan bersamaan. Konfirmabilitas menilai apakah hasil penelitian konsisten dengan proses penelitian yang dilakukan.