

BAB III METODE PENELITIAN

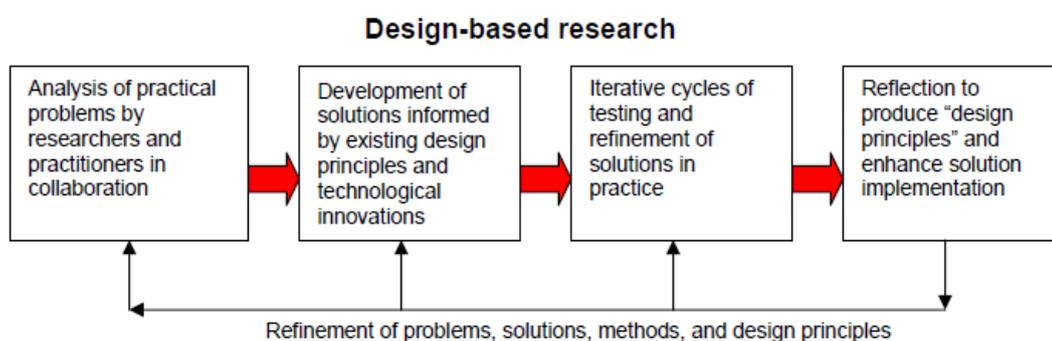
A. Desain Penelitian

Desain penelitian merupakan proses perencanaan dan prosedur di dalam penelitian yang meliputi tahapan-tahapan berupa asumsi-asumsi yang luas hingga metode-metode dalam pengumpulan, analisis dan interpretasi data yang terperinci (Creswell, dalam Leite et al., 2021). Mengacu pada pendapat tersebut, tentu desain penelitian dibutuhkan untuk mencapai tujuan penelitian yang telah ditetapkan. *Design-Based Research* (DBR) atau penelitian berbasis desain adalah jenis desain penelitian yang digunakan pada penelitian ini. Penelitian berbasis desain merupakan metodologi berulang untuk merancang, menerapkan, mengevaluasi, dan meningkatkan intervensi pendidikan (*Design-Based Research Collective*, dalam Wolcott et al., 2019). Barab dan Squire (dalam Pool et al., 2016) mendefinisikan penelitian berbasis desain bukan sebagai pendekatan melainkan serangkaian pendekatan, dengan maksud menghasilkan teori, artefak, dan praktik baru. Dalam DBR, penekanan ditempatkan pada proses penelitian yang dilakukan secara berulang yang tidak hanya mengevaluasi produk atau intervensi yang dirancang, tetapi secara sistematis mencoba untuk mengekang inovasi sambil menghasilkan prinsip-prinsip desain yang dapat memandu upaya penelitian dan pengembangan serupa (Amiel & Reeves, dalam Vartiainen, 2017).

Pengetahuan yang dihasilkan selama setiap fase proses DBR digunakan untuk menyempurnakan desain dan implementasi intervensi (Ford, McNally, & Ford, 2017). Hal ini sebagaimana yang dikemukakan oleh Plomp (dalam Vartiainen, 2017) bahwa proses penelitian DBR yang bersiklus melibatkan kegiatan analisis, desain, evaluasi, dan revisi yang dilakukan secara berulang sampai tercapai keseimbangan yang memuaskan antara tujuan yang dimaksudkan dan realisasi. Penelitian berbasis desain ini mempraktikkan tentang kolaborasi antara peneliti dengan praktisi di dalam pengaturan dunia nyata dan mengarah kepada prinsip kontekstual dan desain teori yang sensitif. Pendekatan ini memungkinkan kolaborasi antara kaprodi, dosen, staff, mahasiswa dan peneliti, pemangku kepentingan utama dalam penelitian. Selanjutnya, metode ini memungkinkan untuk

dilakukannya sebuah pengembangan berupa solusi yang berhubungan dengan masalah praktis dengan prinsip desain yang diterapkan di berbagai lingkungan (Reeves, dalam Liu et al., 2019). Penelitian berbasis desain harus menghasilkan prinsip-prinsip desain yang memandu pengembangan dan implementasi perangkat instruksional masa depan (Edelson, dalam Scott et al., 2020).

Design-Based Research merupakan serangkaian proses penelitian dengan pengaturan naturalistik yang bertujuan untuk menghasilkan teori dan praktik yang baru serta berpotensi untuk memberikan dampak terhadap pembelajaran serta pengajaran (Barab & Squire, dalam Goff & Getenet, 2017). Reeves (dalam Luckner, Purgathofer, & Fitzpatrick 2018) menyebutkan terdapat tiga (3) prinsip atau kerangka utama penelitian DBR dilakukan yaitu penanganan persoalan yang kompleks terkait konsep dalam melakukan hubungan yang solid dengan praktisi; terintegrasinya prinsip-prinsip desain dalam penyelesaian masalah dengan memanfaatkan teknologi untuk mengatasi permasalahan; dan melaksanakan penyelidikan dengan reflektif dan ketat dengan melakukan pengujian dan penyempurnaan pembelajaran inovatif yang bertujuan untuk memperoleh prinsip-prinsip desain baru. Adapun tahapan DBR menurut Reeves (dalam Pool et al., 2016) adalah sebagai berikut.

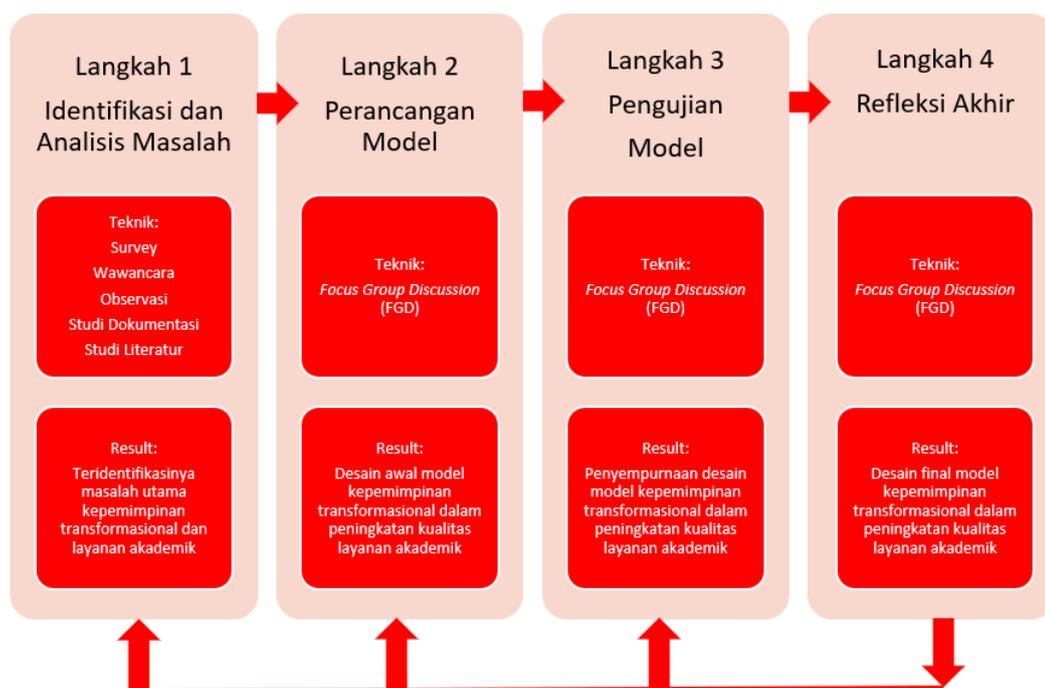


Gambar 3.1 Langkah Penelitian *Design-based research*
Sumber: Reeves (dalam Pool et al., 2016)

Berdasarkan gambar di atas, tahapan DBR yang dilakukan terdiri dari: mengidentifikasi dan menganalisis masalah, merancang sebuah solusi, melakukan siklus yang repetitif di dalam pengujian, dan penyelesaian rancangan refleksi guna memperoleh asas-asas desain dan implementasi (Reeves, dalam Pool et al., 2016).

Mengacu pada pendapat yang telah dijelaskan di atas, tujuan penelitian ini ialah untuk mendapatkan fakta aktual di lapangan sebagai bukti empiris dan melaksanakan telaah pada kepemimpinan transformasional dalam peningkatan kualitas layanan akademik pada program studi sehingga dapat berdampak terhadap mutu perguruan tinggi secara menyeluruh, sehingga peneliti menganggap pendekatan DBR (*Design-Based Research*) menjadi pendekatan yang paling relevan guna mencapai tujuan tersebut. Dalam pelaksanaannya, metode DBR (*Design-Based Research*) hal ini dilaksanakan melalui proses observasi, wawancara, serta menelaahnya secara berulang yang dilakukan terhadap objek penelitian. Hal ini bertujuan untuk meneliti kepemimpinan transformasional yang dimiliki oleh ketua prodi yang akhirnya akan menghasilkan pada pembuatan rangkuman berupa sebuah model kepemimpinan transformasional yang dapat dilaksanakan untuk meningkatkan kualitas layanan akademik pada program studi.

Berdasarkan pemaparan di atas, penelitian ini didesain dengan merujuk pada empat langkah penelitian seperti yang dinyatakan oleh Reeves dan Dekkers (2020), kemudian dimodifikasi peneliti yang disesuaikan dengan tujuan penelitian. Seperti terlihat pada gambar berikut:



Gambar 3.2. Desain Penelitian

Langkah-langkah di atas menjadi acuan dalam pelaksanaan penelitian ini, sehingga diperoleh uraian langkah-langkah yang merupakan tahapan dalam penelitian di antaranya:

1. Langkah 1: Identifikasi dan analisis masalah

Pada langkah ini tujuannya adalah untuk menyelidiki dan menganalisis kebutuhan, keyakinan, dan pengalaman, dan kemungkinan tantangan dalam menjalankan kepemimpinan guna meningkatkan kualitas layanan akademik. Pada tahapan ini peneliti mengidentifikasi dan menganalisis masalah kepemimpinan transformasional dan layanan akademik, mulai dari identifikasi masalah mendasar yang terjadi dilapangan sekaligus menjadi salah satu keresahan peneliti, mengidentifikasi faktor penyebab permasalahan tersebut terjadi, serta penyelesaian apa yang dapat diajukan untuk memecahkan permasalahan tersebut.

2. Langkah 2: Perancangan model

Tujuan dari langkah 2 adalah untuk menentukan satu set desain awal prinsip-prinsip untuk memandu desain program pendidikan untuk mempelajari keterampilan observasi sebagai solusi untuk identifikasi masalah. Pada tahapan ini peneliti melakukan perancangan sebuah model yang didalamnya berisi dimensi tertentu yang mengacu pada latar belakang permasalahan yang terjadi dilapangan sehingga diperoleh hasil rancangan yang sesuai dengan tujuan penelitian.

3. Langkah 3: Pengujian rancangan model

Tujuan tahap 3 ini adalah untuk melihat seberapa efektifnya model awal yang telah didirancang. Pada tahap ini, peneliti melakukan eksplorasi dengan seluruh responden serta berdiskusi dengan para ahli tentang model kepemimpinan yang baru. Pengujian rancangan model yang dilakukan pada penelitian ini berbentuk uji gagasan. Dari hasil uji gagasan yang dilakukan, maka peneliti pun melakukan penyempurnaan terhadap set awal perancangan model.

4. Langkah 4: Refleksi akhir

Diskusi dengan pakar dan seluruh komponen terkait penelitian ini menjadi bagian dalam tahap ini, yang bertujuan agar melakukan refleksi terhadap hasil penelitian yang telah didapatkan sehingga memperoleh prinsip-prinsip desain

untuk merancang sebuah model. Pada tahap ini pula, peneliti merefleksikan keseluruhan prosedur penelitian pada hasil yang mengarah pada pengembangan materi penelitian. Selama refleksi peneliti berfokus pada pemahaman teoritis, yang menghasilkan saran untuk prinsip desain teoritis model yang disempurnakan. Akhirnya, langkah 4 ini diakhiri dengan desain proto-teori yaitu sebuah desain model yang mendukung peneliti dan praktisi dalam pengembangan berkelanjutan dari desain pendidikan.

B. Lokasi dan Sumber Data Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di seluruh program studi Pendidikan Guru Sekolah Dasar (PGSD) yang ada di Universitas Pendidikan Indonesia, terdiri dari PGSD Kampus Sumedang, PGSD Kampus Cibiru, PGSD Kampus Bumi Siliwangi, PGSD Kampus Tasik, PGSD Kampus Serang dan PGSD Kampus Purwakarta. Karena penelitian ini terdiri atas 4 langkah penelitian, yaitu langkah 1 identifikasi dan analisis masalah, langkah 2 perancangan solusi, langkah 3 pengujian rancangan model dan langkah 4 adalah tahap refleksi, maka penetapan lokasi penelitian untuk setiap tahapnya berbeda. Pada langkah 1 atau tahap identifikasi dan analisis masalah dilakukan di seluruh lokasi penelitian, sedangkan pada langkah selanjutnya lokasi penelitian mengkrucut menjadi di satu program studi yaitu PGSD Kampus Sumedang.

Sumber data pada penelitian ini merupakan seluruh fenomena yang terjadi pada perguruan tinggi terutama pada level program studi di antaranya berbentuk peristiwa, objek maupun kegiatan-kegiatan yang terpaku dengan perilaku warga program studi sehari-hari dan berbagai dokumen yang disusun berkenaan dengan kepemimpinan transformasional dan layanan akademik dalam lingkup layanan perkuliahan. Penelitian ini mengambil sumber data penelitian yaitu berupa sumber data orang dan sumber data dokumen. Hal ini guna memotret isu-isu yang terdapat dalam sebuah peristiwa, objek, dan aktivitas yang diteliti, maka sumber data yang representatif dan dapat mengungkapkan semua jawaban dari pertanyaan penelitian ini. Sumber data tersebut adalah warga kampus, yaitu: ketua prodi staf administrasi prodi, dosen dan mahasiswa. Sedangkan untuk sumber data dokumen peneliti

identifikasi terdiri dari dokumen-dokumen yang berkaitan dengan pengembangan prodi dan kegiatan layanan akademik perkuliahan.

Pada tabel di bawah ini peneliti merinci sumber data penelitian secara menyeluruh yang berhubungan dengan kepemimpinan transformasional dan layanan akademik program studi:

Tabel 3.1
Lokasi dan Sumber Data Penelitian

Lokasi Penelitian	Sumber Data Orang	Sumber Data Dokumen
Program Studi Pendidikan Guru Sekolah Dasar yang ada pada Universitas Pendidikan Indonesia, terdiri dari: 1. PGSD Kampus Sumedang 2. PGSD Kampus Cibiru 3. PGSD Kampus Bumi Siliwangi 4. PGSD Kampus Tasik 5. PGSD Kampus Serang 6. PGSD Kampus Purwakarta	1. Ketua Prodi 2. Dosen 3. Staff Administrasi 4. Mahasiswa	1. Profil prodi 2. Renstra prodi 3. Foto kegiatan perkuliahan 4. Notulen rapat 5. Tata tertib perkuliahan prodi 6. Lembar evaluasi dosen 7. Jadwal Perkuliahan 8. Dokumen lain yang relevan

Latar belakang peneliti menentukan lokasi serta sumber data penelitian di atas yaitu sebagai berikut:

1. Lokasi penelitian merupakan ruang lingkup peneliti dalam melaksanakan tugas sehingga disinyalir adanya penghematan biaya, waktu, tenaga serta dapat mempermudah peneliti dalam pengambilan data penelitian
2. Keandalan subjektivitas peneliti atau kepercayaan terhadap pengetahuan dan pengalaman seluruh responden
3. Ketua prodi adalah unsur pimpinan yang bertanggung jawab dalam mengelola prodi, sehingga diyakini mempunyai sifat kepemimpinan yang tinggi serta mengetahui segala hal dalam pengelolaan prodi termasuk proses layanan akademik yang dijalankan prodi
4. Dosen sebagai salah satu unsur dalam prodi diyakini peneliti mengetahui bagaimana kepemimpinan yang dijalankan oleh pimpinannya. Selain itu dosen

pun berhubungan erat dengan proses layanan akademik mahasiswa terutama dalam proses perkuliahan.

5. Staff administrasi prodi merupakan unsur penting pada prodi. Staff administrasi merupakan garda terdepan dalam proses layanan akademik perkuliahan. Segala informasi dapat berasal dari staff administrasi sebagai jembatan antara mahasiswa dengan ketua prodi dan para dosen dalam memberikan layanan kepada mahasiswa. Berdasarkan hal tersebut, staff prodi akan tahu bagaimana kepemimpinan yang dijalankan pimpinannya serta akan tahu bagaimana kualitas layanan akademik yang diberikan kepada mahasiswa
6. Mahasiswa adalah pelanggan utama dari layanan akademik yang diberikan oleh program studi. Mahasiswa berhubungan erat dengan tiga unsur lainnya dalam sistem layanan akademik, untuk itu mahasiswa diyakini sebagai unsur yang paling tahu tentang kualitas layanan akademik serta gaya kepemimpinan ketua prodi dalam mewujudkan layanan akademik yang berkualitas.

Berdasarkan pemaparan di atas, peneliti meyakini penentuan lokasi dan sumber data penelitian data yang akan didapatkan dapat berkualitas sehingga dapat dipertanggungjawabkan dan dapat mewakili tujuan penelitian mengenai kepemimpinan transformasional dan kualitas layanan akademik.

Selanjutnya, sebab penelitian ini sendiri merupakan penelitian yang menggunakan strategi eksplanatori sekuensial adalah strategi yang diimplementasikan dengan dua tahapan, yaitu pada tahap pertama melalui pengumpulan serta analisis data kuantitatif, lalu dilanjutkan dengan tahap ke dua yaitu melalui pengumpulan dan analisis data kualitatif yang dibuat atas dasar hasil data pertama, di mana bobot/prioritas lebih diutamakan pada data kuantitatif (Cresswell, dalam Stravakou & Lozgka, 2018), maka peneliti pun menentukan jumlah populasi dan sampel pada penelitian ini.

Populasi dapat dikatakan sebagai keseluruhan subjek di dalam suatu penelitian (Arikunto, dalam Liyas, 2017). Selain itu populasi diartikan sebagai keseluruhan subjek dan atau objek pada penelitian. Suatu populasi dapat berupa suatu ruang tergeneralisasi, meliputi: benda dengan jumlah dan atribut terbatas, yang luas satuannya ditentukan oleh ilmuwan yang akan diteliti, dan diambil suatu kesimpulan (Sugiyono, 2017). Berdasarkan paparan tersebut, populasi yang dipilih

dalam penelitian ini yaitu Kaprodi, dosen, mahasiswa dan staff akademik yang ada pada program studi PGSD Universitas Pendidikan Indonesia. Secara lebih jelas, peneliti paparkan jumlah populasi pada tabel berikut:

Tabel 3.2
Populasi Penelitian

No	Lokasi	Populasi Kaprodi	Populasi Dosen	Populasi Staff	Populasi Mahasiswa
1	PGSD Kampus Sumedang	1	19	1	742
2	PGSD Kampus Cibiru	1	25	1	953
3	PGSD Kampus Bumi Siliwangi	1	20	1	608
4	PGSD Kampus Tasik	1	25	1	765
5	PGSD Kampus Serang	1	18	1	670
6	PGSD Kampus Purwakarta	1	17	1	700
Total		6	124	6	4438
Total Populasi		4574			

Setelah peneliti melakukan determinasi populasi penelitian, selanjutnya peneliti melakukan determinasi sampel penelitian. Sampel penelitian merupakan sebagian karakteristik dari jumlah keseluruhan populasi (Sugiyono, 2017). Berdasarkan tujuan penelitian yang dilakukan serta berbagai pertimbangan di lapangan, maka penarikan sampel yang dilakukan peneliti yaitu secara acak atau random (*probability sampling*) dengan menggunakan teknik sampling acak sederhana (*simple random sampling*), di mana pemungutan anggota sampel dilaksanakan secara acak dari populasi tanpa adanya indikator pemusatan fokus pada strata yang terdapat dalam populasi tersebut (Sugiyono, 2017).

Oleh sebab itu pengambilan jumlah sampel, peneliti merujuk pada pendapat Gay, Mills dan Airasian (dalam (Amarulloh, Surahman, & Meylani, 2019) yang menyatakan bahwa untuk penelitian deskriptif pengambilan sampel dapat dilakukan dengan jumlah minimum 10% dari populasi sedangkan untuk populasi yang relatif kecil minimum 20%. Artinya sampel yang diambil dapat berkisar antara 10%-20%.

Berdasarkan jumlah data populasi terdiri dari Kaprodi, dosen, staff prodi dan mahasiswa PGSD yang ada di Universitas Pendidikan Indonesia, maka jumlah sampel penelitian diambil sebesar 11% dengan rincian perhitungan sebagai berikut.

$$n = \frac{11}{100} \times 4574$$

$$= 503$$

Dari perhitungan jumlah sampel diatas, didapatkan sampel penelitian sebanyak 503 orang. Akan tetapi dilapangan peneliti mendapatkan jumlah responden yang mengisi angket penelitian sebanyak 506 orang yang berasal dari unsur Kaprodi, dosen, staff prodi dan mahasiswa. Meskipun jumlah tersebut melebihi jumlah yang telah dihitung, akan tetapi jumlah tersebut masih berada pada rentang minimal jumlah pengambilan sampel menurut Gay, Mills dan Airasian yaitu sebesar 10%-20%. Dengan demikian diharapkan penelitian ini dapat menghasilkan data yang representatif.

C. Pemetaan Konsep

Tujuan utama dari pemetaan konsep sebuah penelitian adalah untuk memberikan batasan akan kajian penelitian terhadap kategori pada sebuah penelitian. Dari kategori tersebut kemudian dijabarkan batasan istilah atau definisi, disusun sub kategori, tema dan ukuran yang digunakan dalam mengukur kajian penelitian. Adapun yang menjadi focus penelitian ini adalah layanan akademik pada proses perkuliahan. Untuk itu, peneliti menentukan definisi operasional sebagai berikut:

1. Kepemimpinan transformasional merupakan kepemimpinan yang mampu memobilisasi serta mendorong komitmen seluruh warga perguruan tinggi dalam upaya untuk mewujudkan perguruan tinggi yang ideal dan efektif serta dapat memuaskan pelanggan dengan memberikan pertimbangan dan rangsangan intelektual serta memiliki karisma. Dengan dimensi: *idealized influence*, *inspirational motivation*, *intellectual stimulation*, dan *individual consideration*.
2. Kualitas layanan akademik merupakan terpenuhinya komponen kepuasan mahasiswa dalam kegiatan akademik sehingga memberikan manfaat kepada para mahasiswa sebagai salah satu pelanggan perguruan tinggi yang bertujuan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan mahasiswa. Dengan dimensi (1) *reliability*, (2) *responsiveness*, (3) *assurance*, (4) *empathy*, (5) *tangible*.

Di bawah ini adalah pemetaan konsep dari kepemimpinan transformasional dan kualitas layanan akademik berdasarkan definisi operasional yang ada pada penelitian ini:

Tabel 3.3
Pemetaan Konsep

Kategori	Definisi	Sub Kategori	Tema	Ukuran
Kepemimpinan Transformasional	Kepemimpinan transformasional merupakan kepemimpinan yang mampu memobilisasi serta mendorong komitmen seluruh warga perguruan tinggi dalam upaya untuk mewujudkan perguruan tinggi yang ideal dan efektif serta dapat memuaskan pelanggan dengan memberikan pertimbangan dan rangsangan intelektual serta memiliki karisma. Dengan dimensi: <i>idealized influence, inspirational motivation, intellectual stimulation</i> , dan <i>individual consideration</i>	<i>Idealized influence</i> (kharismatik)	<ul style="list-style-type: none"> Attributed Charisma Behaviors 	<p>Selalu menumbukan-Sering menumbukan-Kadang menumbukan-Pernah menumbukan-Tidak pernah menumbukan</p> <p>Selalu memberikan-Sering memberian-Kadang memberikan-Pernah memberikan-Tidak Pernah memberikan</p>
		<i>Intellectual stimulation</i> (stimulasi intelektual)	<ul style="list-style-type: none"> Meningkatkan intelegensia Rasionalitas Melakukan inovasi untuk pemecahan masalah 	<p>Selalu meningkatkan-Sering meningkatkan-Kadang meningkatkan-Pernah meningkatkan-Tidak Pernah meningkatkan</p> <p>Selalu Rasional-Sering Rasional-Kadang Rasional-Pernah Rasional-Tidak Pernah Rasional</p> <p>Selalu Melakukan-Sering Melakukan-Kadang Melakukan-Pernah Melakukan-Tidak pernah melakukan</p>
		<i>Individual consideration</i> (perhatian terhadap individu)	<ul style="list-style-type: none"> Memberikan perhatian Membina 	<p>Selalu memberikan-Sering memberian-Kadang memberikan-Pernah memberikan-Tidak Pernah memberikan</p> <p>Selalu Membina-Sering Membina-Kadang Membina-Pernah Membina-</p>

Kategori	Definisi	Sub Kategori	Tema	Ukuran
			<ul style="list-style-type: none"> Membimbing Melatih setiap dosen/staff secara khusus dan pribadi 	<p>Tidak Pernah Membina</p> <p>Selalu Membimbing-Sering Membimbing-Kadang Membimbing-Pernah Membimbing-Tidak Pernah Membimbing</p> <p>Selalu Melatih-Sering Melatih-Kadang Melatih-Pernah Melatih-Tidak Pernah</p>
		<i>Inspirational motivation</i> (motivasi inspirasional)	<ul style="list-style-type: none"> Menumbuhkan ekspektasi Memfokuskan pada usaha Mengkomunikasikan tujuan-tujuan penting 	<p>Selalu menumbuhkan-Sering menumbuhkan-Kadang menumbuhkan-Pernah menumbuhkan-Tidak pernah menumbuhkan</p> <p>Selalu Memfokuskan-Sering Memfokuskan-Kadang Memfokuskan-Pernah Memfokuskan-Tidak Pernah Memfokuskan</p> <p>Selalu mengkomunikasikan-Sering mengkomunikasikan-Kadang mengkomunikasikan-Pernah mengkomunikasikan-Tidak pernah mengkomunikasikan</p>
Kualitas Layanan Akademik	Kualitas layanan akademik merupakan terpenuhinya komponen kepuasan mahasiswa dalam kegiatan akademik sehingga memberikan manfaat kepada para mahasiswa sebagai salah satu	Tangibles	<ul style="list-style-type: none"> Kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruangan Penataan eksterior dan interior ruangan 	<p>Sangat setuju menjaga-Setuju menjaga-Ragu-ragu menjaga- Tidak setuju menjaga-sangat tidak setuju menjaga</p> <p>Sangat setuju menata-Setuju menata -Ragu-ragu menata - Tidak</p>

Kategori	Definisi	Sub Kategori	Tema	Ukuran
	pelanggan perguruan tinggi yang bertujuan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan mahasiswa. Dengan dimensi (1) reliability, (2) responsiveness, (3) assurance, (4) empathy, (5) tangible		<ul style="list-style-type: none"> Kelengkapan, kesiapan, dan kebersihan alat-alat yang digunakan Kerapian dan kebersihan penampilan petugas 	setuju menata-Sangat tidak setuju menata Sangat Setuju -Setuju -Ragu-ragu- Tidak Setuju-Sangat Tidak Setuju Sangat Setuju -Setuju -Ragu-ragu- Tidak Setuju-Sangat Tidak Setuju
Emphaty		<ul style="list-style-type: none"> Memberikan perhatian secara khusus kepada setiap mahasiswa Perhatian terhadap keluhan mahasiswa Pelayanan kepada semua mahasiswa tanpa memandang status sosial dan lain-lain 	Sangat Setuju -Setuju -Ragu-ragu- Tidak Setuju-Sangat Tidak Setuju Sangat Setuju -Setuju -Ragu-ragu- Tidak Setuju-Sangat Tidak Setuju Sangat Setuju -Setuju -Ragu-ragu- Tidak Setuju-Sangat Tidak Setuju	
Reliability		<ul style="list-style-type: none"> Prosedur menerima keluhan atau permintaan mahasiswa yang cepat dan tepat Pelayanan administrasi akademik yang cepat dan tepat Jadwal pelayanan mahasiswa dijalankan tepat Prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit 	Sangat Setuju -Setuju -Ragu-ragu- Tidak Setuju-Sangat Tidak Setuju Sangat Setuju -Setuju -Ragu-ragu- Tidak Setuju-Sangat Tidak Setuju Sangat Setuju -Setuju -Ragu-ragu- Tidak Setuju-Sangat Tidak Setuju Sangat Setuju -Setuju -Ragu-ragu- Tidak Setuju-Sangat Tidak Setuju	
		Responsiveness	<ul style="list-style-type: none"> Kemampuan Dosen dan administrator cepat tanggap menyelesaikan kebutuhan mahasiswa Dosen ataupun administrator dapat 	Sangat Setuju -Setuju -Ragu-ragu- Tidak Setuju-Sangat Tidak Setuju Sangat Setuju -Setuju -Ragu-ragu- Tidak

Kategori	Definisi	Sub Kategori	Tema	Ukuran
			<p>memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti</p> <ul style="list-style-type: none"> Ada tindakan cepat pada saat mahasiswa membutuhkan 	<p>Setuju-Sangat Tidak Setuju</p> <p>Sangat Setuju -Setuju -Ragu-ragu- Tidak Setuju-Sangat Tidak Setuju</p>
		Assurance	<ul style="list-style-type: none"> Pengetahuan dan kemampuan para dosen dalam memberikan materi perkuliahan Keterampilan para dosen dan administrator dalam bekerja Pelayanan yang sopan dan ramah Adanya jaminan keamanan terhadap mahasiswa 	<p>Sangat Setuju -Setuju -Ragu-ragu- Tidak Setuju-Sangat Tidak Setuju</p>

Berdasarkan pemetaan konsep di atas, oleh karena itu penelitian ini dilakukan sesuai dengan batasan kajian pada setiap kategori serta pengukuran pada setiap tema kultural penelitian ini.

D. Instrumen penelitian

Peneliti itu sendiri merupakan instrumen utama dalam proses penelitian ini. Peneliti adalah instrumen pokok dalam memperoleh informasinya terjun secara langsung ke lapangan dalam menggali data, fakta, serta informasi yang dibutuhkan khususnya berkaitan dengan kepemimpinan transformasional untuk peningkatan kualitas layanan akademik.

Penelitian ini yang menetapkan peneliti sebagai instrumen mengacu pada penerapan prinsip serta asumsi yang menyatakan bahwa manusia mampu memahami perasaannya melalui perilaku sosial baik dengan lingkungan maupun yang terjadi pada dirinya sendiri berupa kondisi emosi, perasaan memahami

sesuatu, serta gerak muka. Selain itu pula perolehan nilai-nilai yang berasal dari perbuatan maupun ucapan yang dilakukan oleh mereka. Dalam pelaksanaannya peneliti berusaha untuk tanggap dalam memberikan respon yang cepat, melakukan adaptasi (menyesuaikan diri) dengan mudah, menekankan pada keutuhan, dan mendasarkan diri terhadap perluasan pengetahuan yang dimiliki agar dapat menggolongkan dan merangkum sebuah hipotesis.

Dalam proses pengumpulan data primer maupun sekunder, peneliti terlibat secara langsung di dalam proses tersebut. Data primer diperoleh melalui pelaksanaan observasi atau pengamatan langsung, studi dokumentasi serta wawancara. Sedangkan data sekunder didapatkan melalui *Focus Group Discussion* dan angket. Peneliti menyajikan matrik pengumpulan data pada penelitian ini sebagai berikut:

Tabel 3.4
Matrik Pengumpulan Data

No	Tujuan	Data Primer			Data Sekunder
		Indept Interview	Observasi	Dokumentasi	
1	Mencari data tentang Idealized influence (kharismatik)	<ul style="list-style-type: none"> Alat: pedoman wawancara Substansi: seluruh informasi berkaitan dengan data tentang Idealized influence (kharismatik) Informan: tokoh yg terkait, Kaprodi, Kabag Akademik, Dosen, Mahasiswa dan informan lain yang terkait Pemilihan informan: purposif dan <i>Snowball</i> 	<ul style="list-style-type: none"> Alat: pedoman observasi, dan foto. Cara kerja: mencatat dan foto kegiatan, kejadian dan bukti fisik. Substansi: informasi lain yang relevan dengan Idealized influence (kharismatik) 	Diperlukan <ul style="list-style-type: none"> Album foto Profil prodi Renstra prodi 	Angket, Focus Group Discussion (FGD)
2	Mencari data tentang <i>intellectual stimulation</i>	<ul style="list-style-type: none"> Alat: pedoman wawancara Substansi: seluruh informasi 	<ul style="list-style-type: none"> Alat: pedoman observasi, dan foto. Cara kerja: mencatat dan 	Diperlukan <ul style="list-style-type: none"> Album foto Profil prodi Renstra prodi 	Angket, Focus Group Discussion (FGD)

No	Tujuan	Data Primer			Data Sekunder
		Indept Interview	Observasi	Dokumentasi	
	<i>(stimulasi intelektual)</i>	berkaitan dengan data tentang <i>intellectual stimulation (stimulasi intelektual)</i> <ul style="list-style-type: none"> • Informan: tokoh yg terkait, Kaprodi, Kabag Akademik, Dosen, Mahasiswa dan informan lain yang terkait • Pemilihan informan: purposif dan <i>Snowball</i> 	foto kegiatan, kejadian dan bukti fisik. <ul style="list-style-type: none"> • Substansi: informasi lain yang relevan dengan <i>intellectual stimulation (stimulasi intelektual)</i> 		
3	Mencari data tentang Individual consideration (perhatian terhadap individu)	<ul style="list-style-type: none"> • Alat: pedoman wawancara • Substansi: seluruh informasi berkaitan dengan data tentang Individual consideration (perhatian terhadap individu) • Informan: tokoh yg terkait, Kaprodi, Kabag Akademik, Dosen, Mahasiswa dan informan lain yang terkait • Pemilihan informan: purposif dan <i>Snowball</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • Alat: pedoman observasi, dan foto. • Cara kerja: mencatat dan foto kegiatan, kejadian dan bukti fisik. • Substansi: informasi lain yang relevan dengan Individual consideration (perhatian terhadap individu) 	Diperlukan <ul style="list-style-type: none"> • Album foto • Profil prodi • Renstra prodi 	Angket, Focus Group Discussion (FGD)
4	Mencari data tentang Inspirational motivation (motivasi inspirasional)	<ul style="list-style-type: none"> • Alat: pedoman wawancara • Substansi: seluruh informasi berkaitan dengan data 	<ul style="list-style-type: none"> • Alat: pedoman observasi, dan foto. • Cara kerja: mencatat dan foto kegiatan, 	Diperlukan <ul style="list-style-type: none"> • Album foto • Profil prodi • Renstra prodi 	Angket, Focus Group Discussion (FGD)

No	Tujuan	Data Primer			Data Sekunder
		Indept Interview	Observasi	Dokumentasi	
		<p>tentang Inspirational motivation (motivasi inspirasional)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informan: tokoh yg terkait, Kaprodi, Kabag Akademik, Dosen, Mahasiswa dan informan lain yang terkait • Pemilihan informan: purposif dan <i>Snowball</i> 	<p>kejadian dan bukti fisik.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Substansi: informasi lain yang relevan dengan Inspirational motivation (motivasi inspirasional) 		
5	Mencari data tentang Reliability	<ul style="list-style-type: none"> • Alat: pedoman wawancara • Substansi: seluruh informasi berkaitan dengan data tentang Reliability • Informan: tokoh yg terkait, Kaprodi, Kabag Akademik, Dosen, Mahasiswa dan informan lain yang terkait • Pemilihan informan: purposif dan <i>Snowball</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • Alat: pedoman observasi, dan foto. • Cara kerja: mencatat dan foto kegiatan, kejadian dan bukti fisik. • Substansi: informasi lain yang relevan dengan Reliability 	<p>Diperlukan</p> <ul style="list-style-type: none"> • Album foto • Profil prodi • Renstra prodi • Daftar bimbingan akademik mahasiswa 	<p>Angket, Focus Group Discussion (FGD)</p>
6	Mencari data tentang Responsiveness	<ul style="list-style-type: none"> • Alat: pedoman wawancara • Substansi: seluruh informasi berkaitan dengan data tentang Responsiveness • Informan: tokoh yg terkait, Kaprodi, 	<ul style="list-style-type: none"> • Alat: pedoman observasi, dan foto. • Cara kerja: mencatat dan foto kegiatan, kejadian dan bukti fisik. • Substansi: informasi lain yang relevan dengan Responsiveness 	<p>Diperlukan</p> <ul style="list-style-type: none"> • Album foto • Profil prodi • Renstra prodi • Daftar bimbingan akademik mahasiswa 	<p>Angket, Focus Group Discussion (FGD)</p>

No	Tujuan	Data Primer			Data Sekunder
		Indept Interview	Observasi	Dokumentasi	
		Kabag Akademik, Dosen, Mahasiswa dan informan lain yang terkait <ul style="list-style-type: none"> • Pemilihan informan: purposif dan <i>Snowball</i> 			
7	Mencari data tentang Assurance	<ul style="list-style-type: none"> • Alat: pedoman wawancara • Substansi: seluruh informasi berkaitan dengan data tentang Assurance • Informan: tokoh yg terkait, Kaprodi, Kabag Akademik, Dosen, Mahasiswa dan informan lain yang terkait • Pemilihan informan: purposif dan <i>Snowball</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • Alat: pedoman observasi, dan foto. • Cara kerja: mencatat dan foto kegiatan, kejadian dan bukti fisik. • Substansi: informasi lain yang relevan dengan Assurance 	Diperlukan <ul style="list-style-type: none"> • Album foto • Profil prodi • Renstra prodi • Daftar bimbingan akademik mahasiswa 	Angket, Focus Group Discussion (FGD)
8	Mencari data tentang Emphaty	<ul style="list-style-type: none"> • Alat: pedoman wawancara • Substansi: seluruh informasi berkaitan dengan data tentang Emphaty • Informan: tokoh yg terkait, Kaprodi, Kabag Akademik, Dosen, Mahasiswa dan informan lain yang terkait • Pemilihan informan: 	<ul style="list-style-type: none"> • Alat: pedoman observasi, dan foto. • Cara kerja: mencatat dan foto kegiatan, kejadian dan bukti fisik. • Substansi: informasi lain yang relevan dengan Emphaty 	Diperlukan <ul style="list-style-type: none"> • Album foto • Profil prodi • Renstra prodi • Daftar bimbingan akademik mahasiswa 	Angket, Focus Group Discussion (FGD)

No	Tujuan	Data Primer			Data Sekunder
		Indept Interview	Observasi	Dokumentasi	
		purposif dan <i>Snowball</i>			
9	Mencari data tentang Tangibles	<ul style="list-style-type: none"> Alat: pedoman wawancara Substansi: seluruh informasi berkaitan dengan data tentang Tangibles Informan: tokoh yg terkait, Kaprodi, Kabag Akademik, Dosen, Mahasiswa dan informan lain yang terkait Pemilihan informan: purposif dan <i>Snowball</i> 	<ul style="list-style-type: none"> Alat: pedoman observasi, dan foto. Cara kerja: mencatat dan foto kegiatan, kejadian dan bukti fisik. Substansi: informasi lain yang relevan dengan Tangibles 	Diperlukan <ul style="list-style-type: none"> Album foto Profil prodi Renstra prodi Daftar bimbingan akademik mahasiswa 	Angket, Focus Group Discussion (FGD)

Berdasarkan tabel di atas, selanjutnya peneliti menyusun instrumen penelitian di antaranya yaitu pedoman wawancara, pedoman observasi, pedoman studi dokumen, angket dan pedoman FGD sebagai berikut:

1. Pedoman Wawancara

Karena penelitian ini dilakukan pada masa pandemi covid 19, maka proses wawancara dilakukan melalui dua cara. Cara pertama yaitu melalui kontak langsung dengan menerapkan protokol kesehatan yang ketat dengan responden penelitian yang dimaksud. Sedangkan cara kedua yaitu melalui saluran telepon dan whatsapp yang memungkinkan peneliti mendapatkan data yang sesuai terhadap responden penelitian.

Pada umumnya, wawancara merupakan pembicaraan yang mempunyai tujuan tertentu dalam memperoleh informasi yang diinginkan dan diawali dengan beberapa pertanyaan informal terlebih dahulu. Tipe wawancara yang dipakai pada sebuah penelitian ini yaitu wawancara semi berstruktur. Tipe wawancara seperti ini diawali dari isu-isu yang dituangkan ke dalam pedoman wawancara. Pedoman wawancara disini bukan merupakan pedoman wawancara dalam penelitian

kuantitatif yang terlihat seperti jadwal. Sekuensi pertanyaan tidak sama bagi tiap partisipan. Hal ini tergantung pada proses wawancara dan jawaban dari tiap individu.

Sebelum proses wawancara, peneliti terlebih dahulu mempersiapkan pedoman wawancara yang selaras dengan kebutuhan data yang ingin diperoleh. Pertanyaan disusun dengan cara terbuka dan tertutup. Pertanyaan terbuka dapat memberikan dorongan kepada subjek dalam menjawab pertanyaan penelitian berdasarkan kata-katanya sendiri. Kemudian pertanyaan tertutup hanya digunakan untuk pelengkap data yang dibutuhkan dan bersifat memilih bukan langsung dari kata-kata subjek. Dalam hal-hal tertentu, wawancara dilakukan sambil melakukan pendokumentasian melalui catatan terhadap suatu hal yang dianggap perlu sebagai data penelitian. Pedoman wawancara ini menjadi panduan bagi peneliti pada saat melaksanakan wawancara dengan responden penelitian. Karena dengan adanya pedoman akan membuat peneliti tidak kebingungan ketika proses pengumpulan data.

Berikut merupakan contoh pedoman wawancara yang digunakan dalam penelitian ini:

Tabel 3.5
Pedoman Wawancara

Kategori Pertanyaan	Sub Kategori Pertanyaan	Pertanyaan
Kepemimpinan Transformasional	Idealized influence (kharismatik)	Apakah Kaprodi menanamkan kebanggaan bila Saudara/i dapat bekerja sama dengan pimpinan?
		Apakah Kaprodi mengingatkan untuk saling menghargai dengan sesama di Prodi?
		Apakah Kaprodi menumbuhkan sikap hormat dengan sesama di Prodi?
		Apakah Kaprodi meyakinkan Saudara/i bahwa rintangan akan dapat diatasi?
		Apakah Kaprodi memberikan kepercayaan kepada Saudara/i dalam melaksanakan tugas?
		Apakah Kaprodi menanamkan komitmen yang tinggi kepada Saudara/i terhadap tujuan prodi?
		Apakah Kaprodi bersikap terbuka terhadap masukan Saudara/i?
		Apakah Kaprodi menekankan pentingnya memiliki tujuan bersama dalam mencapai visi?
		Apakah Kaprodi menekankan? pentingnya memiliki tujuan bersama dalam mencapai misi?
		Apakah Kaprodi menerapkan strategi tertentu dalam mencapai tujuan bersama?
		Apakah Kaprodi memberikan contoh perilaku yang baik dilingkungan prodi?

Kategori Pertanyaan	Sub Kategori Pertanyaan	Pertanyaan
		Apakah Kaprodi berani mengambil resiko dalam mencapai tujuan prodi?
		Apakah Kaprodi konsisten dalam mencapai tujuan prodi?
		Apakah Kaprodi menunjukkan standar yang tinggi dalam melaksanakan tugas prodi?
	Intellectual Stimulation (stimulasi intelektual)	Apakah Kaprodi memberikan buku atau referensi lainnya kepada Saudara/i untuk dijadikan acuan dalam pengembangan diri?
		Apakah Kaprodi memberikan kesempatan kepada Saudara/i untuk ikut pelatihan atau pendidikan pada tingkat selanjutnya?
		Apakah Kaprodi memberikan kebebasan berpendapat bagi Saudara/i mengenai kebijakan yang diberlakukan diprodi?
		Apakah Kaprodi melibatkan Saudara/i untuk melakukan penilaian terhadap kegiatan prodi?
		Apakah Kaprodi punya cara tersendiri dalam memecahkan masalah yang rumit?
	Individual consideration (perhatian terhadap individu)	Apakah Kaprodi memuji dan memberikan penghargaan terhadap hasil kerja atau prestasi Saudara/i?
		Apakah Kaprodi melakukan pendekatan secara informal?
		Apakah Kaprodi secara rutin memberikan waktu khusus kepada Saudara/i dalam menyampaikan pendapat?
		Apakah Kaprodi mengadakan pelatihan untuk meningkatkan kemampuan bawahan?
		Apakah Kaprodi memberikan saran-saran perbaikan atas kinerja yang dilakukan Saudara/i?
		Apakah Kaprodi memberitahu Saudara/i agar memeriksa hasil evaluasi untuk melengkapi kekurangan Saudara/i?
		Apakah Kaprodi membimbing dan melatih Saudara/i secara pribadi apabila memiliki permasalahan?
		Apakah Kaprodi mengetahui keterampilan atau keahlian yang Saudara/i miliki?
		Apakah Kaprodi mengetahui kebutuhan Saudara/i untuk kelancaran KBM di kelas (*diisi oleh dosen/mahasiswa saja)?
		Apakah Kaprodi memberikan perhatian dengan cara mendengarkan keluhan Saudara/i demi kenyamanan bersama?
		Apakah Kaprodi memuji dan memberikan penghargaan terhadap hasil kerja atau prestasi Saudara/i?
		Inspirational motivation (motivasi inspirasional)
Apakah Kaprodi memberikan pengakuan atas kerja dosen/staf dalam bentuk pujian secara personal?		
Apakah Kaprodi memberikan semangat kepada dosen/staf untuk melaksanakan tugas dengan baik?		
Apakah Kaprodi memberikan dukungan kepada dosen/staf untuk memperoleh hasil yang baik dalam mengajar dikelas?		

Kategori Pertanyaan	Sub Kategori Pertanyaan	Pertanyaan
		Apakah Kaprodi menceritakan success story rekan-rekannya untuk memotivasi dosen/staf agar dapat sukses seperti mereka?
		Apakah Kaprodi memberikan dorongan kepada dosen/staf untuk bekerja keras secara professional?
		Apakah Kaprodi memberikan semangat kepada dosen/staf untuk mencari metode lain dalam memecahkan permasalahan mengenai KBM di kelas?
		Apakah Kaprodi mendorong dosen/staf untuk mempraktekan pendekatan baru dalam melaksanakan KBM?
		Apakah Kaprodi mengkomunikasikan tujuan yang harus dosen/staf capai dengan jelas?
		Apakah Kaprodi memberikan waktu khusus kepada dosen/staf untuk berdiskusi mengenai bagaimana menyelesaikan tugas dengan baik?
		Apakah Kaprodi memberikan penghargaan/pujian kepada dosen/staf telah menyelesaikan pekerjaan dengan baik?

Pedoman wawancara yang lebih rinci terdapat pada lampiran dalam penelitian ini. Sementara itu prosedur wawancara yang digunakan dalam penelitian ini memiliki beberapa langkah seperti berikut ini: 1) Identifikasi responden berdasarkan teknik sampling yang diberikan. 2) Tentukan jenis wawancara yang akan dilakukan dan informasi yang relevan untuk menjawab pertanyaan. 3) Menyiapkan alat pendukung untuk mendukung proses wawancara seperti alat perekam yang sesuai. 4) Periksa kondisi alat yang akan digunakan. 5) Buat transkrip wawancara yang panjangnya sekitar 4-5 halaman, memiliki sekitar 5 pertanyaan bentuk bebas, dan memiliki cukup ruang untuk mencatat jawaban atas komentar responden. 6) Tentukan kapan dan di mana wawancara akan dilakukan. 7) Memberikan *inform consent* pada calon responden. 8) Selama wawancara, selalu berpedoman dengan pertanyaan yang telah disusun agar pertanyaan yang diajukan sesuai dengan pedoman wawancara, selalu menunjukkan sikap sopan dan santun serta menghargai responden (Creswell, dalam Akhmad, 2020).

2. Pedoman Observasi

Observasi merupakan pengamatan kejadian, perilaku, kegiatan individu atau kelompok orang yang sedang diteliti (Qona'ah, 2019). Observasi merupakan suatu studi yang dilaksanakan dengan sengaja dan sistematis mengenai sebuah

fenomena sosial dan gejala psikis melalui proses pengamatan dan pencatatan. Dengan demikian observasi memiliki tujuan untuk mempermudah peneliti dalam memahami karakteristik dan memahami luasnya signifikansi dari interrelasinya unsur-unsur penelitian yang dimaksud. Maka dari itu, pada saat pelaksanaannya observasi harus mengacu pada sebuah pedoman yang ajeg serta relevan dengan substansi penelitian. Di samping itu pedoman pun harus sesuai dengan kebutuhan serta tujuan penelitian itu sendiri.

Pedoman observasi sangat penting adanya karena menjadi pedoman bagi peneliti dalam melakukan pencarian data melalui proses pengamatan dan pencatatan. Pedoman ini bertujuan agar tidak terjadi kebingungan dan hilang arah pada saat proses pengumpulan data. Adapun contoh pedoman observasi dalam penelitian ini terlihat pada table berikut ini:

Tabel 3.6
Contoh Pedoman Pengamatan/Observasi

Kategori	Sub Kategori	Skor			
		3	2	1	0
Kepemimpinan Transformasional	Idealized influence (kharismatik)				
	Intellectual Stimulation (stimulasi intelektual)				
	Individual consideration (perhatian terhadap individu)				
	Inspirational motivation (motivasi inspirasional)				

Dari pedoman di atas, adapun kriteria penilaian yang menjadi acuan peneliti dalam melakukan observasi. Kriteria tersebut disusun berdasarkan tema dari masing-masing aspek penelitian yang sekaligus menjadi aspek penilaian observasi. Contoh kriteria penilaian observasi sebagai berikut:

Tabel 3.7
Contoh Kriteria Penilaian Pengamatan/Observasi

Kategori	Sub Kategori	Aspek Penilaian	Kriteria Penilaian
Kepemimpinan Transformasional	Idealized influence (kharismatik)	<ul style="list-style-type: none"> Kaprodi menanamkan kebanggaan bila Saudara/i dapat bekerja sama dengan pimpinan Kaprodi mengingatkan agar saling menghargai dengan sesama di Prodi Kaprodi menumbuhkan sikap hormat dengan sesama di Prodi 	<p>Skor 3 apabila seluruh aspek yang terpenuhi</p> <p>Skor 2 apabila terdapat dua aspek yang terpenuhi</p> <p>Skor 1 apabila hanya satu aspek yang terpenuhi</p> <p>Skor 0 apabila tidak ada sama sekali aspek yang terpenuhi</p>

Kategori	Sub Kategori	Aspek Penilaian	Kriteria Penilaian
		<ul style="list-style-type: none"> • Kaprodi meyakinkan Saudara/i bahwa rintangan akan dapat diatasi • Kaprodi memberikan kepercayaan kepada Saudara/i dalam melaksanakan tugas • Kaprodi menanamkan komitmen yang tinggi kepada Saudara/i terhadap tujuan prodi • Kaprodi bersikap terbuka terhadap masukan Saudara/i • Kaprodi menekankan pentingnya memiliki tujuan bersama dalam mencapai visi • Kaprodi menekankan pentingnya memiliki tujuan bersama dalam mencapai misi • Kaprodi menerapkan strategi tertentu dalam mencapai tujuan bersama • Kaprodi memberikan contoh perilaku yang baik dilingkungan prodi • Kaprodi berani mengambil resiko dalam mencapai tujuan prodi • Kaprodi konsisten dalam mencapai tujuan prodi • Kaprodi menunjukkan standar yang tinggi dalam melaksanakan tugas prodi 	
	Intellectual Stimulation (stimulasi intelektual)	<ul style="list-style-type: none"> • Kaprodi memberikan buku atau referensi lainnya kepada Saudara/i untuk dijadikan acuan dalam pengembangan diri • Kaprodi memberikan kesempatan kepada Saudara/i untuk ikut pelatihan atau pendidikan pada tingkat selanjutnya • Kaprodi memberikan kebebasan berpendapat bagi Saudara/i mengenai kebijakan yang diberlakukan diprodi • Kaprodi melibatkan Saudara/i untuk melakukan penilaian terhadap kegiatan prodi • Kaprodi punya cara tersendiri dalam memecahkan masalah yang rumit 	Skor 3 apabila seluruh aspek yang terpenuhi Skor 2 apabila terdapat dua aspek yang terpenuhi Skor 1 apabila hanya satu aspek yang terpenuhi Skor 0 apabila tidak ada sama sekali aspek yang terpenuhi
	Individual consideration (perhatian terhadap individu)	<ul style="list-style-type: none"> • Kaprodi memuji dan memberikan penghargaan terhadap hasil kerja atau prestasi Saudara/i • Kaprodi melakukan pendekatan secara informal • Kaprodi secara rutin memberikan waktu khusus kepada Saudara/i dalam menyampaikan pendapat 	Skor 3 apabila seluruh aspek yang terpenuhi Skor 2 apabila terdapat dua aspek yang terpenuhi Skor 1 apabila hanya satu aspek yang terpenuhi Skor 0 apabila tidak ada sama sekali aspek yang terpenuhi

Kategori	Sub Kategori	Aspek Penilaian	Kriteria Penilaian
		<ul style="list-style-type: none"> • Kaprodi mengadakan pelatihan untuk meningkatkan kemampuan bawahan • Kaprodi memberikan saran-saran perbaikan atas kinerja yang dilakukan Saudara/i • Kaprodi memberitahu Saudara/i agar memeriksa hasil evaluasi untuk melengkapi kekurangan Saudara/i • Kaprodi membimbing dan melatih Saudara/i secara pribadi apabila memiliki permasalahan • Kaprodi mengetahui keterampilan atau keahlian yang Saudara/i miliki • Kaprodi mengetahui kebutuhan Saudara/i untuk kelancaran KBM di kelas (*diisi oleh dosen/mahasiswa saja) • Kaprodi memberikan perhatian dengan cara mendengarkan keluhan Saudara/i demi kenyamanan bersama 	
	Inspirational motivation (motivasi inspirasional)	<ul style="list-style-type: none"> • Kaprodi mempengaruhi Saudara/i untuk optimis dalam menghadapi masa depan • Kaprodi memberikan pengakuan atas kerja Saudara/i dalam bentuk pujian secara personal • Kaprodi memberikan semangat kepada Saudara/i untuk melaksanakan tugas dengan baik • Kaprodi memberikan dukungan kepada dosen untuk memperoleh hasil yang baik dalam mengajar dikelas (*diisi oleh dosen saja) • Kaprodi menceritakan success story untuk memotivasi Saudara/i agar dapat sukses seperti mereka • Kaprodi memberikan dorongan kepada Saudara/i untuk bekerja keras secara profesional • Kaprodi memberikan semangat kepada dosen untuk mencari metode lain dalam memecahkan permasalahan mengenai KBM di kelas (*diisi oleh dosen saja) • Kaprodi mendorong dosen untuk mempraktekan pendekatan baru dalam melaksanakan KBM (*diisi oleh dosen saja) 	<p>Skor 3 apabila seluruh aspek yang terpenuhi Skor 2 apabila terdapat dua aspek yang terpenuhi Skor 1 apabila hanya satu aspek yang terpenuhi Skor 0 apabila tidak ada sama sekali aspek yang terpenuhi</p>

Kategori	Sub Kategori	Aspek Penilaian	Kriteria Penilaian
		<ul style="list-style-type: none"> • Kaprodi mengkomunikasikan tujuan yang harus Saudara/i capai dengan jelas • Kaprodi memberikan waktu khusus kepada Saudara/i untuk berdiskusi mengenai bagaimana menyelesaikan tugas dengan baik • Kaprodi memberikan penghargaan/pujian kepada Saudara/i karena telah menyelesaikan tugas dengan baik 	

Mengacu pada pedoman serta kriteria penilaian di atas, maka peneliti berusaha untuk memenuhi memenuhi persyaratan di antaranya yaitu:

- a. Diabadikan pada model dan tujuan penelitian yang telah ditetapkan.
- b. Dilakukan berdasarkan sesuai dengan yang telah direncanakan dengan sistematis, dan tidak dilaksanakan hanya dengan secara sengaja.
- c. Ditulis dengan sistematis serta dihubungkan dengan takaran yang bersifat umum, dan bukan dikarenakan dorongan oleh *impuls* dan rasa ingin tahu saja.
- d. Melakukan validitas, reliabilitas dan ketelitiannya diuji serta dilakukan pengontrolan seperti pada data ilmiah lainnya.

Selain itu, penelitian ini dilakukan masih pada masa pandemi covid-19, oleh sebab itu proses observasi pun dilaksanakan sesuai dengan protokol kesehatan yang ketat serta berdasarkan perizinan dan kesepakatan seluruh pihak.

3. Pedoman Studi Dokumen

Studi dokumentasi dalam proses akumulasi data pada penelitian ini memiliki maksud yaitu untuk mengumpulkan data melalui cara dengan menelaah dan menuliskan hal-hal yang dianggap krusial yang diperoleh dari pelbagai dokumen formal yang ditemukan, baik lokasi internal dengan penelitian seperti lokasi penelitian ataupun di lokasi eksternal seperti instansi yang memiliki hubungan dengan lokasi penelitian. Studi dokumentasi ini dilangsungkan untuk memperoleh data secara direk dari suatu instansi/lembaga yang berkaitan dengan penelitian. Bahan studi dokumentasi ini di antaranya terdiri dari laporan kegiatan atau buku-buku di instansi terkait yang selaras dengan pokok kajian penelitian.

Terdapat dua jenis dokumen yang biasa digunakan dalam sebuah penelitian, yaitu: dokumen pribadi dan dokumen resmi. Dokumen pribadi merupakan catatan tertulis mengenai pengalaman, kegiatan, perilaku, dan kepercayaannya terhadap suatu hal yang dapat berupa buku harian, surat pribadi, maupun autografi. Sedangkan, dokumen resmi yaitu dapat berupa seperti pengumuman laporan rapat, memo, peraturan lembaga masyarakat, dan lain-lain (Moleong, dalam Sekhudin, 2020).

Mengacu pada jenis dokumen diatas, maka pada penelitian ini dokumen yang digunakan dapat terlihat pada pedoman studi dokumentasi dibawah ini:

Tabel 3.8
Contoh Format Pedoman Studi Dokumentasi

Kategori	Sub Kategori	Dokumen yang diperlukan	Kode Dokumen
Kualitas Layanan Akademik	<i>Reliability</i> (Keandalan)	<ul style="list-style-type: none"> • Profil prodi • Renstra prodi • Foto kegiatan perkuliahan • Notulen rapat • Tata tertib perkuliahan • Lembar evaluasi dosen • Jadwal perkuliahan 	PP1 RP1 FKP1 NR1 TTP1 LED1 JP1
	<i>Responsiveness</i> (Kemampuan Reaksi)	<ul style="list-style-type: none"> • Profil prodi • Renstra prodi • Foto kegiatan perkuliahan • Notulen rapat • Tata tertib perkuliahan • Lembar evaluasi dosen • Jadwal perkuliahan 	PP2 RP2 FKP2 NR2 TTP2 LED2 JP2
	<i>Assurance</i> (Kepastian)	<ul style="list-style-type: none"> • Profil prodi • Renstra prodi • Foto kegiatan perkuliahan • Notulen rapat • Tata tertib perkuliahan • Lembar evaluasi dosen • Jadwal perkuliahan 	PP3 RP3 FKP3 NR3 TTP3 LED3 JP3
	<i>Emphaty</i> (Empati)	<ul style="list-style-type: none"> • Profil prodi • Renstra prodi • Foto kegiatan perkuliahan • Notulen rapat • Tata tertib perkuliahan • Lembar evaluasi dosen • Jadwal perkuliahan 	PP4 RP4 FKP4 NR4 TTP4 LED4 JP4
	<i>Tangibles</i> (Terukur)	<ul style="list-style-type: none"> • Profil prodi • Renstra prodi • Foto kegiatan perkuliahan • Notulen rapat • Tata tertib perkuliahan • Lembar evaluasi dosen 	PP5 RP5 FKP5 NR5 TTP5 LED5 JP5

Kategori	Sub Kategori	Dokumen yang diperlukan	Kode Dokumen
		• Jadwal perkuliahan	

Dengan adanya pedoman studi dokumentasi tersebut, diharapkan dokumen-dokumen yang ditemukan akan membantu penyempurnaan data penelitian. Selanjutnya dokumen dianalisa dengan menggunakan format sebagai berikut:

Tabel 3.9
Format Analisis Dokumen

ANALISIS DOKUMEN

Nama Dokumen :

Jumlah Halaman :

Yang Mengesahkan :

No.	Isi Dokumen	Kode	Tafsiran
1			

Untuk rincian masing-masing instrumen dapat dilihat pada lampiran.

4. Angket

Angket merupakan suatu cara yang digunakan untuk mendapatkan informasi dengan seperangkat daftar pertanyaan kepada sampel yang telah ditentukan (Maskrisnanta & Priambodo, 2021). Penelitian ini menggunakan jenis angket tertutup, yaitu peneliti menyusun sejumlah pertanyaan yang diajukan kepada responden di mana pertanyaan tersebut dapat mendeskripsikan hal-hal yang ingin diulas dan diungkap dari variabel kepemimpinan transformasional dan kualitas layanan akademik yang disertai alternatif jawaban. Alasan peneliti menggunakan jenis angket tertutup adalah peneliti merasa dengan menggunakan angket responden merasa lebih terbuka untuk memberikan jawaban disamping adanya efisiensi dari segi waktu, biaya, tenaga, serta mempermudah ketika proses pengolahannya.

Berikut adalah contoh format angket yang diaplikasikan pada penelitian sebagai berikut:

Tabel 3.10
Contoh Angket Penelitian

NO	PERNYATAAN	Alternatif Jawaban				
		TP	P	KD	SR	SL
	<i>Idealized influence (kharismatik)</i>	1	2	3	4	5
1	Kaprodi menanamkan kebanggaan bila Saudara/i dapat bekerja sama dengan pimpinan	1	2	3	4	5
2	Kaprodi mengingatkan untuk saling menghargai dengan sesama di Prodi	1	2	3	4	5
3	Kaprodi menumbuhkan sikap hormat dengan sesama di Prodi	1	2	3	4	5
4	Kaprodi meyakinkan Saudara/i bahwa rintangan akan dapat diatasi	1	2	3	4	5
5	Kaprodi memberikan kepercayaan kepada Saudara/i dalam melaksanakan tugas	1	2	3	4	5
6	Kaprodi menanamkan komitmen yang tinggi kepada Saudara/i terhadap tujuan prodi	1	2	3	4	5
7	Kaprodi bersikap terbuka terhadap masukan Saudara/i	1	2	3	4	5
8	Kaprodi menekankan pentingnya memiliki tujuan bersama dalam mencapai visi	1	2	3	4	5
9	Kaprodi menekankan pentingnya memiliki tujuan bersama dalam mencapai misi	1	2	3	4	5
10	Kaprodi menerapkan strategi tertentu dalam mencapai tujuan bersama	1	2	3	4	5
11	Kaprodi memberikan contoh perilaku yang baik dilingkungan prodi	1	2	3	4	5
12	Kaprodi berani mengambil resiko dalam mencapai tujuan prodi	1	2	3	4	5
13	Kaprodi konsisten dalam mencapai tujuan prodi	1	2	3	4	5
14	Kaprodi menunjukkan standar yang tinggi dalam melaksanakan tugas prodi	1	2	3	4	5
	<i>Intellectual stimulation (stimulasi intelektual)</i>	1	2	3	4	5
15	Kaprodi memberikan buku atau referensi lainnya kepada Saudara/i untuk dijadikan acuan dalam pengembangan diri	1	2	3	4	5
16	Kaprodi memberikan kesempatan kepada Saudara/i untuk ikut pelatihan atau pendidikan pada tingkat selanjutnya	1	2	3	4	5
17	Kaprodi memberikan kebebasan berpendapat bagi Saudara/i mengenai kebijakan yang diberlakukan diprodi	1	2	3	4	5
18	Kaprodi melibatkan Saudara/i untuk melakukan penilaian terhadap kegiatan prodi	1	2	3	4	5
19	Kaprodi punya cara tersendiri dalam memecahkan masalah yang rumit	1	2	3	4	5
	<i>Individual consideration (perhatian terhadap individu)</i>	1	2	3	4	5
20	Kaprodi memuji dan memberikan penghargaan terhadap hasil kerja atau prestasi Saudara/i	1	2	3	4	5
21	Kaprodi melakukan pendekatan secara informal	1	2	3	4	5
22	Kaprodi secara rutin memberikan waktu khusus kepada Saudara/i dalam menyampaikan pendapat	1	2	3	4	5
23	Kaprodi mengadakan pelatihan untuk meningkatkan kemampuan bawahan	1	2	3	4	5
24	Kaprodi memberikan saran-saran perbaikan atas kinerja yang dilakukan Saudara/i	1	2	3	4	5
25	Kaprodi memberitahu Saudara/i agar memeriksa hasil evaluasi untuk melengkapi kekurangan Saudara/i	1	2	3	4	5

NO	PERNYATAAN	Alternatif Jawaban				
		TP	P	KD	SR	SL
26	Kaprodi membimbing dan melatih Saudara/i secara pribadi apabila memiliki permasalahan	1	2	3	4	5
27	Kaprodi mengetahui keterampilan atau keahlian yang Saudara/i miliki	1	2	3	4	5
28	Kaprodi mengetahui kebutuhan Saudara/i untuk kelancaran KBM di kelas (*diisi oleh dosen/mahasiswa saja)	1	2	3	4	5
29	Kaprodi memberikan perhatian dengan cara mendengarkan keluhan Saudara/i demi kenyamanan bersama	1	2	3	4	5
	Inspirational motivation (motivasi inspirasional)	1	2	3	4	5
30	Kaprodi mempengaruhi Saudara/i untuk optimis dalam menghadapi masa depan	1	2	3	4	5
31	Kaprodi memberikan pengakuan atas kerja Saudara/i dalam bentuk pujian secara personal	1	2	3	4	5
32	Kaprodi memberikan semangat kepada Saudara/i untuk melaksanakan tugas dengan baik	1	2	3	4	5
33	Kaprodi memberikan dukungan kepada dosen untuk memperoleh hasil yang baik dalam mengajar dikelas (*diisi oleh dosen saja)	1	2	3	4	5
34	Kaprodi menceritakan success story untuk memotivasi Saudara/i agar dapat sukses seperti mereka	1	2	3	4	5
35	Kaprodi memberikan dorongan kepada Saudara/i untuk bekerja keras secara professional	1	2	3	4	5
36	Kaprodi memberikan semangat kepada dosen untuk mencari metode lain dalam memecahkan permasalahan mengenai KBM di kelas (*diisi oleh dosen saja)	1	2	3	4	5
37	Kaprodi mendorong dosen untuk mempraktekan pendekatan baru dalam melaksanakan KBM (*diisi oleh dosen saja)	1	2	3	4	5
38	Kaprodi mengkomunikasikan tujuan yang harus Saudara/i capai dengan jelas	1	2	3	4	5
39	Kaprodi memberikan waktu khusus kepada Saudara/i untuk berdiskusi mengenai bagaimana menyelesaikan tugas dengan baik	1	2	3	4	5
40	Kaprodi memberikan penghargaan/pujian kepada Saudara/i karena telah menyelesaikan tugas dengan baik	1	2	3	4	5

Pernyataan-pernyataan tersebut diukur dengan berdasarkan skala likert pada rentang 1-5. Kriteria penskoran dengan skala likert yang digunakan untuk alternatif jawaban disajikan dalam bentuk daftar *check list* (✓) sebagai berikut:

Tabel 3.11
Kriteria Penskoran Alternatif Jawaban dari Skala Likert

Alternatif Jawaban	Skor Pernyataan	Rentang Nilai	Penafsiran
SL/SS : Selalu/Sangat Setuju	5	4,01-5,00	Sangat Baik
SR/S : Sering/Setuju	4	3,01-4,00	Baik

Alternatif Jawaban	Skor Pernyataan	Rentang Nilai	Penafsiran
KD/RG: Kadang-kadang/Ragu-ragu	3	2,01-3,00	Cukup Baik
P/TS : Pernah/Tidak Setuju	2	1,01-2,00	Kurang Baik
TP/STS: Tidak Pernah/Sangat Tidak Setuju	1	0,01-1,00	Sangat Kurang Baik

Sumber: Sugiyono (2017)

5. Pedoman *Focus Group Discussion* FGD

Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data melalui *Focus Group Discussion* (FGD) atau diskusi kelompok terfokus. Penggunaan FGD ini memiliki tujuan utama yaitu untuk mendapatkan data atau informasi yang fertil terkait pelbagai pengetahuan dan kompetensi sosial yang diperoleh dari hasil interaksi antar individu yang terdapat dalam kelompok diskusi. Pada FGD peneliti melakukan eksplorasi terhadap suatu fenomena atau isu-isu yang bersifat khusus dalam diskusi yang dilakukan oleh suatu kelompok yang memiliki fokus pada kegiatan bersama yang terjalin di antara individu dalam kelompok untuk menghasilkan suatu kesepakatan bersama (Kitzinger & Barbour, dalam Pratiwi & Mas'udi, 2018). Dengan demikian, pelaksanaan FGD ini diharapkan dapat memperoleh suatu interaksi data yang didapatkan dari diskusi yang dilakukan oleh sekelompok responden atau partisipan penelitian dalam rangka meningkatkan kedalaman informasi mengenai kepemimpinan transformasional dan kualitas layanan akademik. Metode FGD ini memiliki keunggulan yaitu dapat memperkaya data yang digunakan dalam penelitian dan menambahkan nilai-nilai komplementer bagi data yang tidak dapat diperoleh melalui metode pengumpulan data lainnya (Afiyanti, dalam Waluyati, 2020).

Karena sifatnya terfokus, maka dalam pelaksanaan FGD pun harus mengacu pada pedoman FGD yang sesuai dengan tema penelitian. Berikut merupakan salah satu pedoman FGD yang digunakan peneliti:

Tabel 3.12
Pedoman FGD

EVALUASI PENERIMAAN MODEL			
Pertanyaan	Jawaban		Alasan
	Ya	Tidak	

EVALUASI PENERIMAAN MODEL			
Apakah penetapan rasional model kepemimpinan transformasional dalam peningkatan kualitas layanan akademik (4I-C dalam TERRA-P) dapat diterima oleh Bapak/ibu*?			
Apakah tujuan model kepemimpinan transformasional dalam peningkatan kualitas layanan akademik (4I-C dalam TERRA-P) dapat diterima oleh Bapak/Ibu*?			
Apakah asumsi keberlangsungan model kepemimpinan transformasional dalam peningkatan kualitas layanan akademik (4I-C dalam TERRA-P) dapat diterima oleh Bapak/Ibu*?			
Apakah visualisasi dari model kepemimpinan transformasional dalam peningkatan kualitas layanan akademik (4I-C dalam TERRA-P) dapat diterima oleh Bapak/Ibu*?			
Apakah langkah-langkah implementasi model kepemimpinan transformasional dalam peningkatan kualitas layanan akademik (4I-C dalam TERRA-P) dapat diterima oleh Bapak/Ibu*?			
Apakah strategi implementasi model kepemimpinan transformasional dalam peningkatan kualitas layanan akademik (4I-C dalam TERRA-P) dapat diterima oleh Bapak/Ibu*?			
Apakah indikator keberhasilan model kepemimpinan transformasional dalam peningkatan kualitas layanan akademik (4I-C dalam TERRA-P) dapat diterima oleh Bapak/Ibu*?			
Apakah fungsi model kepemimpinan transformasional dalam peningkatan kualitas layanan akademik (4I-C dalam TERRA-P) dapat diterima oleh Bapak/Ibu*?			

E. Prosedur penelitian

Penelitian ini menggunakan prosedur yang terdiri dari tiga tahap, di antaranya yaitu: (1) tahap orientasi (*overview*), (2) tahap eksplorasi, (3) tahap

pengecekan (*member check*) yang akan dijelaskan berikut ini (Nasution, dalam Nursanjaya, 2021):

1. Tahap orientasi (*overview*)

Tahapan ini merupakan langkah awal yang bertujuan untuk memperoleh gambaran permasalahan agar dapat memfokuskan penelitian. Pada tahap ini pula berlangsung proses observasi awal yakni observasi terhadap persoalan yang terdapat di lapangan. Dimulai dengan persiapan persyaratan administrasi yang lengkap yang memiliki tujuan agar peneliti mendapatkan izin untuk memasuki lapangan penelitian, surat izin melakukan penelitian dari pejabat yang mempunyai wewenang, sejumlah informasi tentang responden penelitian, serta data pribadi responden penelitian.

2. Tahap eksplorasi

Tahap eksplorasi dapat dilaksanakan apabila tahap awal telah terpenuhi. Pada tahapan ini fokus dan tujuan penelitian dapat didapat dengan cara akumulasi data. Di bawah ini merupakan cara yang dilaksanakan dalam akumulasi data informasi.

- a) Wawancara, dilakukan terhadap komponen prodi yaitu ketua prodi, dosen, staff prodi, serta melibatkan mahasiswa di lingkungan program studi PGSD Universitas Pendidikan Indonesia.
- b) Pengamatan dilakukan peneliti mengacu pada informasi yang diperoleh berdasarkan hasil wawancara dengan kaprodi dan responden lainnya.
- c) Studi dokumentasi melalui hasil wawancara dan observasi yang diarahkan informan/responden. Hal tersebut dilakukan bertujuan untuk mendapatkan data secara mendalam yang dihasilkan dari wawancara dan pengamatan. Dokumen yang ditelaah di antaranya yaitu: album foto, RKAT, notulen rapat, profil prodi, renstra prodi, tata tertib prodi dan lain-lain.
- d) Angket merupakan instrumen yang digunakan sebagai pelengkap data yang diperoleh sebelumnya dari metode wawancara, pengamatan, dan studi dokumen. Agar subjek penelitian dalam menjawab pernyataan-pernyataan merasa keleluasaan, maka peneliti menggunakan angket tertutup.

3. Tahap pengecekan (*member check*)

Tahap ini dilaksanakan dengan tujuan untuk memverifikasi data yaitu dengan melakukan validasi data dan informasi yang telah didapatkan. Selain itu, tahap pengecekan ini juga berguna supaya penelitian dapat dipercaya. Pada saat peneliti selesai melakukan wawancara, peneliti harus melakukan proses pengecekan ini yaitu dengan melakukan konfirmasi terhadap catatan-catatan yang diperoleh dari hasil wawancara dengan responden. Selain itu, dilaksanakan pengamatan dan studi dokumentasi sekaligus *triangulasi* kepada responden ataupun sumber data yang berkompeten dalam mendukung serta memantapkan lagi bagi data dan informasi yang telah didapatkan. Dalam proses *triangulasi* dilakukan beberapa cara yang dapat ditempuh melalui: (1) perbandingan hasil observasi dengan hasil pengamatan, (2) memperbanyak sumber data dari masing-masing fokus penelitian

F. Analisis data

Setelah data yang diperoleh kemudian dilakukan analisis data, ini dilakukan dengan maksud supaya data yang dihimpun dapat memiliki makna dengan melalui proses interpretasi yang disajikan oleh peneliti. Analisis pada data penelitian kuantitatif dilakukan dengan menggunakan aplikasi SPSS sedangkan pada data penelitian kualitatif, proses menyederhanakan suatu data menjadi bentuk data yang dapat lebih mudah diinterpretasikan merupakan suatu proses analisis data. Hal ini memiliki arti data dihasilkan melalui pembentukan pengetahuan yang didapatkan dari interaksi peneliti dengan sumber informasi merupakan suatu kunci. Selama berlangsungnya proses analisis data pada penelitian kualitatif hanya rekonstruksi dari skema atau matriks data sebelumnya. Dengan demikian, analisis deskriptif digunakan yang kemudian dipadukan dengan pendekatan antara kuantitatif dan kualitatif, hal ini disesuaikan dengan langkah DBR.

Untuk mendukung proses analisis data dari keduanya, maka penelitian ini memanfaatkan analisis data model interaktif, yang mempunyai tiga tahapan yang berlangsung dalam waktu bersamaan. Ketiga tahapan/alur tersebut di antaranya adalah reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan/verifikasi (Milles & Huberman, dalam Hidayah, Faradita, & Mirnawati, 2021). Berikut merupakan penjelasan dari ketiga tahap-tahap tersebut.

1. Reduksi Data

Penyusunan data secara sistematis dapat dilakukan dengan mudah melalui proses reduksi data. Sehingga agar dapat menjawab pertanyaan penelitian yang telah disusun pada prosesnya dilakukan pemilihan data yang dipandang sesuai dengan indikator penelitian. Dalam reduksi data ini data diarahkan untuk menyelesaikan masalah, penemuan, serta pemaknaan untuk menghasilkan jawaban penelitian. Gambaran yang lebih kuat pada hasil penelitian dapat diperoleh dari data yang sudah direduksi. Data yang direduksi diarahkan pada kemampuan melaksanakan kepemimpinan transformasional dalam peningkatan kualitas layanan akademik perguruan tinggi.

2. Penyajian Data/*Display Data*

Penyajian data yaitu bagian menyusun seperangkat informasi yang diperoleh dari hasil reduksi data. Untuk menghindari kesalahan dan ketidakteelitian peneliti dalam proses penarikan suatu hasil penelitian maka diperlukan data penelitian yang banyak dan menumpuk. Hal tersebut dapat memudahkan peneliti dalam menarik kesimpulan. Penyajian data ini dapat dilakukan dengan menciptakan narasi, matriks atau skema, ataupun grafik sebagaimana visualiasi lainnya guna mempermudah memahami terhadap informasi atau data yang diperoleh. Data-data yang berhasil dikumpulkan dari lapangan tidak semuanya tersusun rapih, sehingga akan selalu ada data yang terpecah. Oleh sebab itu, perlu membuat suatu langkah untuk menghindari kesalahan dan display data merupakan bagian terpenting dari suatu penelitian.

3. Menarik Kesimpulan/Verifikasi

Salah satu proses yang sangat penting dalam analisis data yaitu menarik kesimpulan/verifikasi. Tiga langkah analisis data merupakan proses dari suatu alur dan interaksi yang saling berkaitan. Alur tersebut yang diawali dari reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi merupakan alur yang harus dilakukan di dalam analisis data. Lebih lengkapnya langkah-langkah analisis kualitatif yang diejawantahkan pada penelitian ini adalah: (1) Langkah melakukan reduksi data, penyajian data, dan melakukan refleksi data yang merupakan bagian dari waktu pengumpulan data; (2) mereduksi data; (3) menyajikan data yang bertujuan agar makna dari peristiwanya menjadi lebih jelas; (4) menarik

kesimpulan atau memverifikasi data, dan dilaksanakan pencarian data tambahan dengan kembali melakukan proses penelitian ke lapangan apabila diperoleh data yang kurang lengkap.

G. Pengecekan Keabsahan Data

Pengujian keabsahan data dalam penelitian kualitatif sebagaimana pendapat yang dikemukakan oleh Sugiyono (dalam Purwanti & Mukminin, 2021) yaitu terdiri dari uji *credibility* (kepercayaan), *transferability* (keteralihan), *dependability* (kebergantungan), dan konfirmabilitas (kepastian). Pengujian keabsahan data ini akan berdampak pada mutu kepercayaan dari data yang didapatkan, jika data yang dikumpulkan keliru maka kesimpulan penelitian pun keliru. Hal ini disebabkan oleh pendekatan yang dipilih untuk menarik suatu kesimpulan di dalam semua penelitian jenis apapun haruslah dapat menghasilkan kesimpulan yang valid, sah, benar, dan beretika.

1. Melakukan Kredibilitas (Kepercayaan)

Validitas internal merupakan bagian menyatukan kesepahaman paradigma peneliti dengan paradigma responden yang menampilkan level keyakinan dari hasil penelitian. Oleh karenanya guna meraih integritas tersebut peneliti dapat melakukan melalui cara di antaranya yaitu:

- a. Ejawantah triangulasi, guna mendapatkan data yang shahih maka harus melalui proses uji coba ulang dengan metode, sumber, dan tahap lapangan yang berbeda. Adapun triangulasi ini dilakukan melalui sudut pandang: dosen sebagai komponen utama yang terlibat banyak dalam proses perkuliahan, staf prodi sebagai jembatan dan garda terdepan prodi dalam memberikan layanan dan mahasiswa sebagai pelanggan utama dari layanan yang diberikan oleh dosen dan prodi. Penelitian ini menggunakan tiga jenis triangulasi antara lain 1) triangulasi sumber, 2) triangulasi teknik pengumpulan data dan 3) triangulasi waktu. Lebih rincinya dapat dilihat melalui visualisasi berikut ini:

Tabel 3.13
Jenis Triangulasi Data

No	Jenis Triangulasi	Teknik Triangulasi	Responden
1	Triangulasi sumber	Dilakukan dengan cara mengecek ulang data yang telah diperoleh melalui sumber lain yang berada pada lingkungan penelitian. Dalam hal ini, responden yang dipilih adalah orang-orang yang paling dekat dengan kaprodi.	<ul style="list-style-type: none"> • Dosen • Staff • Mahasiswa
2	Triangulasi teknik pengumpulan data	Dilakukan dengan cara mengecek ulang data yang diperoleh terhadap sumber yang sama, akan tetapi teknik pengumpulan datanya berbeda. Teknik pengumpulan data lain yang digunakan adalah penyebaran angket/kuesioner, melakukan observasi dan melakukan studi dokumentasi.	<ul style="list-style-type: none"> • Dosen • Staff • Mahasiswa
3	Triangulasi waktu	Dilakukan dengan cara melakukan pengambilan data ulang kepada dosen, staff dan mahasiswa dengan waktu yang berbeda. Pada tahap ini, peneliti melakukan wawancara pada siang hari, karena pada pada pengambilan data awal dilakukan pada pagi hari.	<ul style="list-style-type: none"> • Dosen • Staff • Mahasiswa

Berdasarkan tahap triangulasi tersebut peneliti dapat membuat kesimpulan setiap tahapan dalam format berikut ini:

Tabel 3.14
Format Hasil Triangulasi Data

Dimensi	Indikator	Sub Indikator	Temuan	Analisis Temuan
Kepemimpinan Transformasional	<i>Idealized influence</i> (kharismatik)	<ul style="list-style-type: none"> • Attributed Charisma • Behaviors 		
	<i>Intellectual stimulation</i> (stimulasi intelektual)	<ul style="list-style-type: none"> • Meningkatkan intelegensia • Rasionalitas • Melakukan inovasi untuk pemecahan masalah 		
	<i>Individual consideration</i> (perhatian terhadap individu)	<ul style="list-style-type: none"> • Memberikan perhatian • Membina • Membimbing • Melatih setiap dosen/staff secara khusus dan pribadi 		
	<i>Inspirational motivation</i> (motivasi inspirasional)	<ul style="list-style-type: none"> • Menumbuhkan ekspektasi • Memfokuskan pada usaha • Mengkomunikasikan tujuan-tujuan penting 		
Kualitas Layanan Akademik	Tangibles	<ul style="list-style-type: none"> • Kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruangan • Penataan eksterior dan interior ruangan • Kelengkapan, kesiapan, dan kebersihan alat-alat yang digunakan • Kerapian dan kebersihan penampilan petugas 		
	Emphaty	<ul style="list-style-type: none"> • Memberikan perhatian secara khusus kepada setiap mahasiswa • Perhatian terhadap keluhan mahasiswa • Pelayanan kepada semua mahasiswa tanpa memandang status sosial dan lain-lain 		
	Reliability	<ul style="list-style-type: none"> • Prosedur menerima keluhan atau permintaan mahasiswa yang cepat dan tepat • Pelayanan administrasi 		

Dimensi	Indikator	Sub Indikator	Temuan	Analisis Temuan
		akademik yang cepat dan tepat <ul style="list-style-type: none"> • Jadwal pelayanan mahasiswa dijalankan tepat • Prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit 		
	Responsiveness	<ul style="list-style-type: none"> • Kemampuan Dosen dan administrator cepat tanggap menyelesaikan kebutuhan mahasiswa • Dosen ataupun administrator dapat memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti • Ada tindakan cepat pada saat mahasiswa membutuhkan 		
	Assurance	<ul style="list-style-type: none"> • Pengetahuan dan kemampuan para dosen dalam memberikan materi perkuliahan • Keterampilan para dosen dan administrator dalam bekerja • Pelayanan yang sopan dan ramah • Adanya jaminan keamanan terhadap mahasiswa 		

- b. Melaksanakan *Peer Debriefing*, yaitu kegiatan mendiskusikannya bersama pihak lain maupun dengan handai sesama peneliti atau akademisi lainnya. Tujuan kegiatan ini ialah untuk memunculkan masukan berupa saran atau kritik dari akademisi atau peneliti lainnya yang berdaya guna dalam meningkatkan kualitas luaran penelitian ini.
- c. Melakukan *Member Check*. Dalam pendekatan kualitatif, aktivitas ini merupakan kegiatan yang memegang peranan paling krusial. Adanya tindakan pengulangan secara garis besar terkait data dan informasi responden saat ke lapangan melalui laporan tersurat supaya terkendali jika terdapat kekeliruan

sehingga dapat dengan mudah untuk membenarkannya. Dalam mengumpulkan laporan tertulis yang diperoleh dari responden penelitian sebaiknya disisipi tanda tangan yang menandakan sebagai bukti keshahihannya.

- d. Melaksanakan analisis terkait isu negatif, jika temuan masih memuat isu negatif maka penelitian seyogianya tetap berjalan sampai kasus negatif hilang dari penelitian.

2. Melaksanakan Transferabilitas (Keteralihan)

Selama penulisan laporan, peneliti perlu secara detail, jelas, dan luas merincikan temuannya supaya hasil penelitian dapat dilakukan juga pada penelitian lain atau dikenal sebagai transferabilitas. Pemahaman ini sejalan dengan telah sejauh mana penelitian cukup dan sesuai untuk diaplikasikan dalam keadaan lain atau disebut sebagai validitas eksternal. Manfaat dari temuan penelitian ini tergantung pada pengguna, ini berarti bila ada kondisi lain diperspektifkan seragam, maka hasil penelitian ini sesuai untuk diterapkan kendati kenyataannya tidak mungkin ada kondisi yang persis sama. Menurut (Habsy, 2017) generasilasi merupakan salah satu unsur dari transferabilitas, dalam penelitian kualitatif transferabilitas dinilai melalui sajian paparan yang rinci (*thick description*).

Penelitian ini memanfaatkan transferabilitas melalui *Focus Group Discussion* (FGD). Selama berlangsungnya kegiatan FGD ini, peneliti menjelaskan secara rinci poin-poin temuan penelitian. Pihak yang menjadi responden dalam tranferabilitas ini adalah kaprodi, dosen, staff dan mahasiswa yang berada pada lokasi penelitian. Pada akhir kegiatan FGD, peneliti pun menyebarkan beberapa pertanyaan sehingga sejauh mana temuan penelitian ini dapat diimplementasikan dapat diukur. Lebih jelasnya transferabilitas yang dilakukan peneliti dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 3.15
Instrumen Transferabilitas

EVALUASI KESESUAIAN MODEL	
Dalam penerapan model kepemimpinan transformasional dalam peningkatan kualitas layanan akademik (4I-C dalam	Berikan angka 1-5 pada lingkaran yang tersedia sesuai dengan urutan dari yang paling tinggi (5) ke rendah (1) ○ Idealized Influence (Kharismatik)

EVALUASI KESESUAIAN MODEL	
TERRA-P), dari dimensi kepemimpinan transformasional manakah yang paling berkontribusi dalam peningkatan kualitas layanan akademik?	<input type="radio"/> Inspirational Motivation (Stimulasi Intelektual) <input type="radio"/> Intellectual Stimulation (Perhatian terhadap Individu) <input type="radio"/> Individual Consideration (Motivasi Inspirasional) <input type="radio"/> Coordination (Koordinasi)
Dalam penerapan model kepemimpinan transformasional dalam peningkatan kualitas layanan akademik (4I-C dalam TERRA-P), dimensi kepemimpinan transformasional manakah yang paling tinggi diimplementasikan?	Berikan angka 1-5 pada lingkaran yang tersedia sesuai dengan urutan dari yang paling tinggi (5) ke rendah (1) <input type="radio"/> Idealized Influence (Kharismatik) <input type="radio"/> Inspirational Motivation (Stimulasi Intelektual) <input type="radio"/> Intellectual Stimulation (Perhatian terhadap Individu) <input type="radio"/> Individual Consideration (Motivasi Inspirasional) <input type="radio"/> Coordination (Koordinasi)
Dalam penerapan model kepemimpinan transformasional dalam peningkatan kualitas layanan akademik (4I-C dalam TERRA-P), dimensi kualitas layanan akademik manakah yang paling tinggi diimplementasikan?	Berikan angka 1-6 pada lingkaran yang tersedia sesuai dengan urutan dari yang paling tinggi (6) ke rendah (1) <input type="radio"/> <i>Reliability</i> (Kehandalan) <input type="radio"/> <i>Responsiveness</i> (Daya tanggap) <input type="radio"/> <i>Assurance</i> (Jaminan) <input type="radio"/> <i>Empathy</i> (Empati) <input type="radio"/> <i>Tangibles</i> (Bukti fisik) <input type="radio"/> <i>Passion to work</i> (Gairah Bekerja)
Dalam penerapan model kepemimpinan transformasional dalam peningkatan kualitas layanan akademik (4I-C dalam TERRA-P), manakah yang paling menunjukkan kinerja terbaik?	Berikan angka 1-3 pada lingkaran yang tersedia sesuai dengan urutan dari yang paling tinggi (3) ke rendah (1) <input type="radio"/> Kaprodi <input type="radio"/> Dosen <input type="radio"/> Staff Administrasi
Dalam penerapan model kepemimpinan transformasional dalam peningkatan kualitas layanan akademik (4I-C dalam TERRA-P), siapakah yang menunjukkan koordinasi paling tinggi?	Berikan angka 1-3 pada lingkaran yang tersedia sesuai dengan urutan dari yang paling tinggi (3) ke rendah (1) <input type="radio"/> Kaprodi <input type="radio"/> Dosen <input type="radio"/> Staff Administrasi

EVALUASI KESESUAIAN MODEL	
Dalam penerapan model kepemimpinan transformasional dalam peningkatan kualitas layanan akademik (4I-C dalam TERRA-P), siapakah yang menunjukkan gairah kerja paling tinggi?	Berikan angka 1-3 pada lingkaran yang tersedia sesuai dengan urutan dari yang paling tinggi (3) ke rendah (1) <input type="radio"/> Kaprodi <input type="radio"/> Dosen <input type="radio"/> Staff Administrasi
Menurut anda apa kelebihan model kepemimpinan transformasional dalam peningkatan kualitas layanan akademik (4I-C dalam TERRA-P)?	Uraikan alasan anda:
Menurut anda apa kekurangan model kepemimpinan transformasional dalam peningkatan kualitas layanan akademik (4I-C dalam TERRA-P)?	Uraikan alasan anda:
Apabila ditemukan kekurangan, tuliskan masukan anda untuk memperbaiki model tersebut!	Uraikan alasan anda:

3. Melaksanakan Dependabilitas (kebergantungan)

Dependabilitas dilaksanakan dengan melakukan pemeriksaan kegiatan penelitian secara menyeluruh hingga memperoleh kesimpulan dengan perspektif yang sama (Sekhudin, 2020). Alat utama yang digunakan dalam penelitian naturalistik kualitatif yaitu peneliti itu sendiri beserta desain penelitiannya yang bersifat (*emergent*). Agar memperoleh kevalidan data, maka tahapan pertama yang harus ditempuh peneliti adalah dengan mengintegrasikan *dependability* dan *confirmability* melalui "audit trail" sebagai upaya untuk terjaminnya suatu kebenaran dan keabsahan penelitian melalui penyediaan: (1) data mentah; (2) data hasil analisis; (3) data hasil sintesis; (4) serangkaian alur sistematis yang dijalankan yakni metodologi, desain, strategi, prosedur, dan rasional. Selanjutnya melalui *audit trail* yang artinya peneliti menafsirkan atas suatu rangkuman atau kesimpulan pada akhirnya akan sampai pada penafsiran awal.

4. Melakukan konfirmabilitas (Kepastian)

Cucun Sunaengsih, 2021

PENGEMBANGAN MODEL KEPIMPINAN TRANSFORMASIONAL DALAM PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN AKADEMIK PERGURUAN TINGGI

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Sebagai upaya guna membuktikan sudah sejauh mana kebenaran hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti maka dilakukan proses konfirmabilitas atau kepastian. Proses ini dapat mengukur kesesuaian antara temuan penelitian dengan data kolektif yang telah diperoleh dengan kegiatan yang sama yang dilaksanakan oleh peneliti secara berulang-ulang dan secara mendalam melalui triangulasi, *member check*, perekaman data melalui dokumentasi berupa foto di lapangan. Dengan demikian, seluruh data dan informasi yang didapatkan oleh peneliti dengan sepenuhnya akurat memvisualisasikan keabsahan dan kekokohan informasi. Konfirmabilitas ini mengedepankan objektivitas temuan penelitian.

H. Isu Etik

Isu etik dalam proses penelitian tentu menjadi sesuatu yang melekat bagi penelitian. Adapun isu etik dalam proses penelitian ini yang tidak dapat dihindari menyangkut hal-hal sebagai berikut:

1. Identifikasi dan analisis masalah, merupakan proses utama dalam penelitian ini. Dari proses ini sangat menentukan proses selanjutnya dalam penelitian yang dilakukan. Akan tetapi analisa yang tidak mendalam menjadi kekhawatiran dalam proses identifikasi dan analisa masalah ini. Untuk itu, peneliti melakukan survei, wawancara, observasi, studi dokumentasi dan studi literatur untuk menepis isu tersebut,
2. Isu yang berhubungan dengan langkah perancangan solusi. Isu yang dihadapi dalam langkah ini adalah adanya ketidaktepatan pada saat merancang model guna memecahkan masalah yang muncul dari hasil identifikasi masalah ini. Untuk mengatasi munculnya isu tersebut, maka peneliti melakukan proses diskusi dengan berbagai pihak sehingga rancangan model yang didapatkan lebih mendalam dan lebih tepat sasaran.
3. Isu yang berhubungan dengan pengujian rancangan model. Pengujian rancangan model dilakukan melalui *focus group discussion* untuk menguji sejauh mana tingkat penerimaan dan keandalan model yang sudah dirancang. Namun, fokus subjek penelitian besar kemungkinan tidak akan optimal. Untuk mengatasi persoalan tersebut, peneliti melakukan komunikasi yang baik dengan subjek penelitian dan menghargai waktu serta privasi mereka untuk terlibat

dalam penelitian ini.

4. Isu yang berhubungan dengan langkah refleksi akhir. Dalam langkah ini, peneliti melakukan diskusi dengan para praktisi dan pakar di bidang administrasi pendidikan dengan maksud untuk melakukan penyempurnaan rancangan. Pada proses ini, tidak semua komponen yang terlibat memiliki keleluasaan dalam hal waktu. Untuk itu, dalam menghadapi isu etik ini peneliti harus menghormati jadwal yang telah ditentukan oleh ahli serta mencatat dengan seksama apa yang diarahkan oleh para ahli.