

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Definisi Operasional**

Definisi operasional dimaknai sebagai penjelasan maksud dari istilah yang didalamnya menjelaskan secara operasional berkenaan dengan proses penelitian yang dilaksanakan. Definisi operasional ini menjelaskan mengenai istilah-istilah yang digunakan peneliti dalam penelitian, yang mengandung instruksi mengenai cara mengukur indikator atau faktor yang telah di definisikan secara konseptual.

Menurut (Sugiyono, 2015, hlm. 38) suatu atribut atau sifat atau nilai dari objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Selain itu, secara lebih khusus, definisi operasional ini digunakan untuk menyamakan pendapat terkait definisi istilah yang beragam sehingga tidak terjadi kesalahpahaman antara peneliti dan pembaca.

Berikut ini, definisi operasional indikator dan faktor-faktor penelitian yang digunakan peneliti dalam penelitian ini:

##### **3.1.1 Kualitas Layanan Akademik**

Konsep kualitas tak dapat dilepaskan dari manajemen mutu, karena, kualitas bukan merupakan barang tambang yang sudah jadi, melainkan sebuah proses dinamis, yang baru dapat dicapai setelah diusahakan dari waktu ke waktu secara simultan, diprogram dengan baik, melibatkan semua orang dengan komitmen yang tinggi, baru dapat dicapai dalam kurun waktu yang relative lama, serta dengan mengerahkan segenap kemampuan yang dimiliki lembaga (Suhardan, 2014, hlm. 95).

Secara sederhana, kualitas dimaknai ‘kesesuaian dengan spesifikasi pelanggan’. Kualitas bukanlah memenuhi sejumlah kriteria yang ditetapkan instansi, sebaliknya kualitas adalah memenuhi kriteria yang ditetapkan pelanggan. Kunci mencapai jenis kualitas ini, sebenarnya adalah mengetahui siapa

pelanggannya dan apa yang mereka inginkan (Sulistiyowati, et al, 2022, hlm. 3).

Dalam pengertian relative, kualitas memberi makna pada memenuhi standar yang dapat diukur dari spesifikasinya, sehingga kemudian barang atau jasa yang telah memenuhi standar tersebut dapat memenuhi kebutuhan, keinginan, atau bahkan melebihi apa yang menjadi harapan konsumen selaku pemiliknya (Suhardan, 2014, hlm. 97).

Layanan pada dasarnya adalah orang yang memberikan atau mengurus apa yang diperlukan oleh orang lain baik berupa barang atau jasa kepada pengguna jasa yang membutuhkan suatu informasi. Gronroos dalam (Ratminto, 2009, hlm. 2) mendefinisikan layanan suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan pegawai atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Konsep manajemen strategik kualitas layanan akademik berarti mengutamakan layanan terhadap pelanggan dalam meningkatkan kualitas, atau upaya perbaikan lembaga pendidikan secara komprehensif. Di dalamnya tentu harus ada upaya dalam memperbaiki kultur lembaga pendidikan dan hal itu di mulai dari tindakan manajemen. Oleh karena itu, terdapat beberapa usaha yang dilakukan untuk mencapai kepuasan pelanggan pendidikan melalui perbaikan terus menerus, pembagian tanggung jawab dengan para pegawai, serta pengurangan pekerjaan tersisa dan pengerjaan ulang.

Berikut strategi pengembangan manajemen kualitas dalam pendidikan menurut (Gaspersz, 2006, hlm. 233) meliputi;

1. Visi organisasi,
2. Menghilangkan hambatan yang ada,
3. Komunikasi,
4. Evaluasi terus menerus,
5. Peningkatan terus menerus,
6. Hubungan pemasok-pelanggan,

7. Pemberdayaan karyawan,
8. Pendidikan dan pelatihan.

### 3.1.2 Manajemen Strategik

Dikatakan (H. Nawawi, 2012, hlm. 62), manajemen strategik tersusun dari dua kata yakni strategik yang berasal dari Bahasa Yunani *Strategia* berarti seni atau ilmu menjadi seorang jenderal. Konteks manajemen dalam istilah strategik diartikan sebagai cara dan taktik utama yang dirancang secara sistematis dalam melaksanakan fungsi manajemen yang terarah pada tujuan strategik organisasi. Rancangan ini disebut sebagai perencanaan strategik.

Manajemen strategik khususnya pada strategi kebijakan dapat dilakukan jika keputusan merupakan keputusan berasal, bukan keputusan sepihak dan keputusan itu dipilih dari alternatif terbaik. Manajemen strategik yang diterapkan dalam manajemen universitas menjadi kunci efektifnya pelaksanaan program dan kegiatan untuk mencapai tujuan pendidikan dan adanya peningkatan mutu secara terus menerus. Salah satu upaya meningkatkan mutu manajemen pendidikan khususnya di universitas adalah penerapan manajemen berbasis universitas mengacu pada standar pelayanan minimal (Permana et al., 2020, hlm. 233).

Manajemen strategik pada prosesnya diawali dengan bagaimana seharusnya organisasi merumuskan misinya, kemudian bagaimana organisasi melakukan aktivitas evaluasi lingkungan yang dapat sedikit banyak memberikan pengaruh. Selanjutnya, sebelum penentuan tahapan perumusan tujuan khususnya, disusul dengan langkah melaksanakan berbagai aktivitas strategi, dilengkapi dengan proses evaluasi dan diakhiri bagaimana pengendalian atas strategi yang telah dilakukannya.

Sebagaimana (Wheelen & Hunger, 2012, hlm.144) mengatakan bahwa manajemen strategik mencakup didalamnya langkah-langkah pendukung, yakni; analisis lingkungan, formulasi, implementasi, evaluasi pengukuran kinerja.

1. Analisis lingkungan adalah suatu proses yang digunakan perencana strategis untuk memantau sektor lingkungan sebagai upaya menentukan peluang atau

ancaman pada organisasi (Jauch & Glueck, 2003, hlm. 52).

2. Formulasi, merupakan perencanaan, yang dipandang sebagai metode untuk mengelola perubahan yang tidak dapat dihindari, dengan kata lain sebagai metode untuk berurusan dengan kompleksitas lingkungan yang sering kali erat hubungannya dengan kepentingan organisasi (Taylor, 1985, hlm. 109).
3. Implementasi dimaknai sebagai seperangkat kegiatan yang dilakukan menyusul satu keputusan (Salusu, 2015, hlm. 337). Dengan kata lain implementasi adalah operasionalisasi dari berbagai aktivitas guna mencapai suatu sasaran tertentu, didalamnya terdapat sasaran tertentu, satu proses yang terarah dan terkoordinasi, melibatkan banyak sumber daya, dan bersifat tidak beroperasi jika didalamnya tidak terdapat faktor-faktor internal dan eksternal yang selalu memengaruhi dan harus sebaik mungkin dikendalikan.
4. Evaluasi pengukuran kinerja yaitu proses menilai dan mengukur efisiensi, efektivitas, dan produktivitas kerja sumber daya manusia, dimana hasilnya dijadikan umpan balik bagi setiap individu dan lembaga sebagai upaya mengukur tingkat produktivitas, baik secara individu maupun kelembagaan (Wheelen & Hunger, 2012, hlm. 148).

### 3.1.3 Servqual

Servqual merupakan metode didalamnya berisi instrument yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan dari atribut masing-masing dimensi, sehingga akan dapat diperoleh nilai *gap* (kesenjangan) yang merupakan selisih antara persepsi konsumen terhadap layanan yang telah diterima dengan harapan terhadap yang akan diterima. Namun, secara umum memang belum ada keseragaman batasan tentang konsep *service quality* (servqual) (Nugraha, et al, 2015, hlm. 13).

Dalam perkembangan selanjutnya (Zeithaml et al., 1993, hlm. 9) menemukan adanya *overlapping* pada sepuluh dimensi diatas. Oleh karena itu, sepuluh dimensi tersebut disederhanakan menjadi lima dimensi pokok. Dimensi kompetensi, kesopanan, kredibilitas dan keamanan di satukan menjadi dimensi jaminan (*assurance*). Selanjutnya untuk dimensi akses, komunikasi, dan kemampuan

memahami konsumen/pelanggan diintegrasikan menjadi dimensi empati (*empathy*). Setelah melakukan serangkaian uji validitas dan reliabilitas, A. Parasuraman, Valerie A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry sampai dapat suatu kondisi di mana dari sepuluh determinan berkurang menjadi lima determinan, yaitu: *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy* (Parasuraman, et al, 1988, hlm. 17-8).

Menurut (Parasuraman et al., 1998, hlm. 439) mungkin diperlukan untuk memodifikasi beberapa dimensi, namun ditegaskan integritas ukuran dapat dikompromikan atau mungkin hilang dengan menambahkan atau menghapus item atau dimensi. Selain itu, *servqual* dapat diterapkan pada setiap sektor jasa yang artinya layak untuk diterapkan pada organisasi pendidikan tinggi. (Parasuraman et al., 1998, hlm. 450) menyatakan lebih lanjut bahwa *servqual* telah dirancang untuk ‘dapat diterapkan di seluruh spektrum layanan’. Ketika *servqual* digunakan sebagai alat, ia dapat menentukan level kualitas layanan serta mengidentifikasi setiap celah dalam layanan. Jika layanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan pelanggan, inilah saat celah dibuat. Kesenjangan tersebut kemudian diatasi melalui identifikasi dan implementasi strategi yang sesuai dengan harapan, persepsi, atau bahkan keduanya. Dimensi-dimensi dari kualitas layanan menurut konsep *servqual* ini adalah:

1. *Tangible*, karena suatu jasa tidak dapat dicium dan tidak dapat diraba, maka *Tangible* menjadi penting sebagai ukuran terhadap layanan. *Tangible* merupakan kemampuan untuk memberi fasilitas fisik kampus dan perlengkapan perkuliahan yang memadai, menyangkut didalamnya penampilan karyawan dan pejabat serta sarana umum. Mahasiswa akan menggunakan indera penglihatan untuk menilai suatu kualitas layanan dari segala sarana dan fasilitas yang ada.
2. *Reliability*, yaitu dimensi yang mengukur kehandalan dari pendidikan tinggi dalam memberikan layanan kepada mahasiswanya. Terdapat dua aspek dari dimensi ini, yakni (1) kemampuan perguruan tinggi untuk dapat memberikan layanan seperti yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya, (2) seberapa jauh

perguruan tinggi memberikan layanan yang akurat atau tidak *error*. Dapat dikatakan *Reliability* ini merupakan kemampuan karyawan atau pejabat dalam memberikan layanan sesuai dengan yang dijanjikan (tepat waktu), dengan segera, relevan, serta akurat, sehingga dapat memuaskan mahasiswa, seperti pengembangan administrasi.

3. *Responsiveness*, merupakan dimensi kualitas layanan yang bersifat dinamis, yakni berupa kemauan untuk membantu mahasiswa dan memberikan layanan dengan cepat. Harapan dari mahasiswa terhadap kecepatan layanan hampir dapat dipastikan akan berubah dengan kecenderungan naik dari waktu ke waktu. Dengan kata lain, *Responsiveness* kesediaan karyawan dan pejabat untuk membantu dan memberikan layanan sesuai apa yang menjadi kebutuhan mahasiswa. Seperti karyawan mudah ditemui untuk mendapatkan bantuan.
4. *Assurances*, yakni dimensi jaminan kualitas yang berhubungan dengan kemampuan lembaga dan perilaku *front-line* dalam menanamkan rasa percaya dan keyakinan kepada para mahasiswa. Dimensi ini mencakup kompetensi, pengetahuan, keterampilan, kesopanan, respek terhadap setiap orang dan sifat percaya yang dimiliki para staf, seperti semua jajaran organisasi mencerminkan profesionalisme bekerja sebagaimana standar yang ditentukan.
5. *Empathy*, merupakan kemampuan karyawan sehingga dapat memberikan layanan sepenuh hati, antara lain seperti adanya kemudahan dalam berkomunikasi, perhatian secara pribadi, kepedulian terhadap mahasiswa.

Instrument *servqual* menyediakan mekanisme pra/pasca untuk membantu bagaimana pengalaman yang telah didapat dibandingkan dengan espektasi. Instrument *Servqual* juga telah terbukti memberikan data yang andal dan valid sepanjang lima dimensi tersebut adalah;

1. *Tangible*: fasilitas fisik, peralatan, dan penampilan personil.
2. *Reliability*: kemampuan untuk melakukan layanan yang dijanjikan dengan andal dan akurat.

3. *Responsiveness*: ketersediaan untuk membantu pelanggan dan menyediakan layanan yang cepat.
4. *Assurance*: pengetahuan dan kesopanan karyawan dan kemampuan mereka untuk menginspirasi kepercayaan dan keyakinan.
5. *Empathy*: peduli, perhatian individual (Parasuraman et al., 1998, hlm. 442).

### 3.2 Metode dan Desain Penelitian

Suatu penelitian dapat di pertanggungjawabkan dengan hasil baik, jika proses penelitiannya menggunakan metode yang tepat dengan sistematika tertentu. Karenanya perlu metode sistematis dan tepat sebagai acuan dalam proses penelitian. Penelitian ini merupakan *Explanatory mixed methods research design* (rancangan penelitian metode campuran eksplanatoris). *Explanatory sequential mixed methods design* (rancangan metode campuran sekuensial eksplanatoris) (yang juga disebut *two-phase* model (model dua fase) dan disini disebut sebagai rancangan eksplanatoris (Creswell, 2015, hlm. 187).

Metode ini merupakan suatu prosedur untuk mengumpulkan, menganalisis, dan ‘mencampur’ metode kuantitatif dan kualitatif dalam suatu penelitian atau serangkaian penelitian untuk memahami permasalahan penelitian (Creswell & Plano Clark, 2011, hlm. 56). Terdiri atas pertama-tama mengumpulkan data kuantitatif dan setelah itu mengumpulkan data kualitatif untuk membantu menjelaskan atau mengelaborasi tentang hasil kuantitatif.

Dasar pemikiran pemilihan metode ini adalah untuk memahami *database* kuantitatif pada level yang lebih mendalam menggunakan data kualitatif *follow-up* (Creswell & Clark, 2017, hlm. 280). Alasan lain metode ini digunakan karena peneliti ingin memberikan perspektif alternatif dalam suatu penelitian, karena dimana dimungkinkan peneliti mendapatkan informasi yang berguna tentang hasil kuantitatif, tetapi pengumpulan data kualitatif memberikan tambahan dalam mengembangkan pemahaman yang lebih mendalam tentang bagaimana *intervensi experimental* sebenarnya bekerja. Miles dan Huberman (1994) ketika orang menggabungkan data kuantitatif dan kualitatif,” kita memiliki campuran yang

sangat kuat”. Contohnya, dengan mengakses hasil penelitian (kuantitatif) maupun proses (kualitatif), kita dapat mengembangkan gambaran kompleks tentang fenomena sosial. Greene dan Caracelli, (1997) dalam (Creswell, 2015, hlm. 155).

Metode ini dianggap sangat tepat karena sesuai dengan tujuan penelitiannya, yakni peneliti menggambarkan secara detail mengenai kasus kualitas layanan akademik secara mendalam, mengidentifikasi secara intensif masalah utamanya, menganalisisnya menggunakan konsep teoritis yang relevan secara sistematis, dan merekomendasikan tindakan yang dapat menjadi alternatif penyelesaian dari suatu kasus atas masalah yang menjadi penyebab suatu kasus tertentu itu muncul yang disajikan secara naratif deskriptif dan divisualisasikan.

### **3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian**

Peneliti menetapkan lokasi penelitian pada empat program studi di lingkungan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Tangerang, berlokasi di Jalan Perintis Kemerdekaan 1/33, Cikokol-Kota Tangerang-Banten, yang dilaksanakan mulai bulan November tahun 2020-September 2022. Hal ini didasarkan pada hasil temuan data awal, dan saat ini Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Tangerang sedang berproses untuk menjadi lebih baik dari segi layanan akademiknya.

### **3.4 Sumber Informasi Penelitian**

Proses pengumpulan data memerlukan dukungan responden dan sumber informasi yang representative serta keterlibatan subjek manusia sebagai sumber dalam pengumpulan data. Karena penelitian ini akan menerangkan hasil kuantitatif terlebih dahulu kemudian dengan pengumpulan dan analisis data *follow-up* kualitatif. Pembahasan mengenai para partisipan dan lokasi penelitian dapat mencakup empat aspek yang dinyatakan oleh Miles dan Huberman (1994), yaitu *setting* (lokasi penelitian), aktor (siapa yang akan di observasi atau diwawancarai), peristiwa (kejadian apa saja yang dirasakan oleh aktor yang akan dijadikan topik wawancara dan observasi), dan proses (sifat peristiwa yang dirasakan oleh aktor

dalam lokasi penelitian) (Creswell & Clark, 2017, hlm. 277).

Pada fase kuantitatif, penetapan partisipan unsur mahasiswa dalam penelitian ini, peneliti menetapkan, mengadministrasikan dan menganalisis suatu target populasi (*population target*) atau *sampling frame*, yakni jumlah populasi sebanyak jumlah data atau daftar mahasiswa yang peneliti peroleh dari Fakultas, yakni terdiri dari mahasiswa program studi S-1 Keperawatan, program kelas transfer, (S-1 Keperawatan), program Profesi Ners, program studi S-1 Kebidanan dan D-III Kebidanan, jumlah mahasiswa aktif 497 di Tahun Akademik 2020/2021. Penentuan jumlah tersebut, mahasiswa diasumsikan peneliti telah mendapatkan pengalaman layanan akademik minimal selama satu semester, dengan karakteristik responden yang dipilih dilihat dari; program studi, semester, jenis kelamin, dan usia.

Pase kualitatif, peneliti sebagai instrumen kunci (*researcher as key instrument*): para peneliti kualitatif mengumpulkan sendiri data melalui kaji dokumentasi, observasi perilaku, atau wawancara dengan sumber informasi. Mereka bisa saja menggunakan protokol-sejenis instrumen untuk mengumpulkan data-tetapi diri merekalah yang sebenarnya menjadi satu-satunya instrumen dalam mengumpulkan informasi. Mereka pada umumnya, tidak menggunakan questioner atau instrumen yang dibuat oleh peneliti lain (Creswell & Clark, 2017, hlm. 301). Peneliti kualitatif sebagai *human instrument*, berfungsi menetapkan fokus penelitian, memilih informan sebagai sumber data, melakukan pengumpulan data, menilai kualitas data, analisis data, menafsirkan data dan membuat kesimpulan atas temuannya (Sugiyono, 2011, hlm. 126).

Penetapan sumber informasi kualitatif dalam penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling (Sugiyono, 2011, hlm. 53) adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Sumber informasi yang dipilih adalah yang memiliki pengetahuan cukup serta mampu menjelaskan keadaan sebenarnya tentang objek yang di teliti, serta memiliki peran paling besar dalam meningkatkan kualitas institusinya. Sumber informasi yang ditetapkan adalah seluruh sub-unsur yang menjadi partisipan penelitian, alasannya untuk menjangkau data dan informasi yang lebih komprehensif, serta bertujuan untuk menghasilkan

teori atau mengeksplorasi konsep (*theory of concept sampling*) (Creswell & Clark, 2017, hlm. 216–217). Adapun sumber informasi tersebut melibatkan lima individu, terdiri dari Pimpinan (Wakil Dekan I dan II, Gugus Penjamin Mutu), Kepala Sub bagian Akademik dan Kepegawaian.

### 3.5 Teknik dan Prosedur Pengumpulan Data

Setelah sumber informasi peneliti tentukan, selanjutnya teknik dan prosedur pengumpulan data ditetapkan. (Creswell & Clark, 2017, hlm. 266) pengumpulan data merupakan usaha membatasi penelitian, mengumpulkan informasi melalui observasi dan wawancara baik terstruktur maupun tidak, dokumentasi, materi-materi visual, serta usaha merancang protokol untuk merekam dan mencatat informasi. Teknik pengumpulan data (Sugiyono, 2011, hlm. 224) merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari sebuah penelitian adalah untuk mendapatkan data. Tanpa mengetahui dan menetapkan teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2011, hlm. 62).

Pase 1 peneliti mengumpulkan data kuantitatif bernomor menggunakan kuesioner berbasis elektronik *online* pada satu titik waktu, dengan bantuan aplikasi *google form* pada link <https://forms.gle/FPJ74fYtRNUJnVX9>. Kuesioner berbasis-web adalah suatu instrument untuk mengumpulkan data yang tersedia (Creswell & Clark, 2017, hlm. 269), menggunakan bantuan aplikasi *google form* dengan empat titik respon format likert tanpa kategori tengah, dengan empat pilihan jawaban: Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Tidak Setuju (TS), Sangat Tidak Setuju (STS) untuk merancang, mengumpulkan, menganalisis data. (Friedman et al., 1981, hlm. 4) berapa-pun jumlah optimal kategori skala tergantung dari spesifik isi dan fungsi dari kondisi pengukuran. Penggunaan skala tanpa kategori tengah lebih mampu mereduksi kepatutan sosial (*social desirability*) dibanding dengan yang menggunakan kategori tengah (Garland, 1991, hlm. 67). Rancangan ini di pilih selain efektif, ekonomis juga sebagai sarana protokol kesehatan di masa pandemi bagi seluruh populasi. Pase ini dimaksudkan untuk dapat mengidentifikasi

kebutuhan akan kualitas layanan akademik, yang hasilnya akan memberikan gambaran umum tentang permasalahan penelitian.

Variabel untuk mengukur kualitas layanan akademik menggunakan lima dimensi kualitas layanan *servqual*. Sebagaimana (Parasuraman et al., 1998, hlm. 450) bahwa *servqual* telah dirancang untuk ‘dapat diterapkan di seluruh spektrum layanan’. Dimensi untuk mengukur kualitas layanan dari (Parasuraman et al., 1998, hlm. 440) yaitu *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy*.

Pada fase ke 2, karena beragam sumber data (*multiple sources of data*): para peneliti kualitatif biasanya memilih mengumpulkan data dari berbagai sumber, seperti wawancara, observasi, dokumentasi, dan informasi audio visual ketimbang hanya bertumpu pada satu sumber data saja. Kemudian peneliti mereviu semua data tersebut, memberikannya makna, dan mengolahnya ke dalam kategori atau tema yang melintasi semua sumber data (Creswell & Clark, 2017, hlm. 192). (Sugiyono, 2011, hlm. 63) dalam penelitian kualitatif pengumpulan data dilakukan pada *natural setting* (kondisi alamiah), sumber data primer dan teknik pengumpulan data lebih banyak pada observasi partisipan (*participant observation*), wawancara mendalam, dan dokumentasi.

Pengumpulan data kualitatif dilakukan dengan melibatkan berbagai langkah atau metode lalu lebih banyak dianalisis, ditelaah dan melaporkannya dalam bentuk deskripsi, serta menilai kualitas data melalui proses transkrip dan *coding* data, melakukan analisis data, menafsirkan data dan membuat kesimpulan atas temuan dalam penelitian (Sugiyono, 2011, hlm. 69). Beberapa pendekatan pengumpulan data kualitatif yang dilakukan peneliti, dengan alasan agar peneliti dapat lebih memperoleh informasi penting seperti:

1. Wawancara kualitatif (*qualitative interview*)
2. Observasi kualitatif (*qualitative observation*)
3. Studi dokumentasi
4. Studi Literatur

Secara keseluruhan proses teknik pengambilan data kualitatif ini diperlukan untuk menyempurnakan, memperluas, atau menjelaskan gambaran bagaimana

model manajemen strategik kualitas layanan akademik pada Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Tangerang dapat dihasilkan dan diimplementasikan. Secara keseluruhan proses teknik pengambilan data kualitatif ini diperlukan untuk menyempurnakan, memperluas, atau menjelaskan gambaran hasil kuantitatif umumnya, sampai model hipotetik manajemen strategik kualitas layanan akademik pada Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Tangerang dapat dihasilkan dan divisualisasikan.

### 3.6 Pengolahan dan Analisis Data

Proses pengolahan data dimulai dari proses pengumpulan data yang berlangsung dalam dua fase yang berbeda dengan sampling kuantitatif secara teliti pada fase pertama dan sampling tertentu pada fase kedua, yaitu fase kualitatif. Karena sample kuantitatif awal sebaiknya adalah individu yang sama, karena sesuai dengan tujuan dan kekuatan utama rancangan ini yakni untuk menindaklanjuti hasil kuantitatif dan mengeksplorasi hasil secara lebih mendalam (Creswell & Clark, 2017, hlm. 159) melalui *follow-up* kualitatif.

Data *base* kuantitatif dan kualitatif dianalisis secara terpisah. Data kuantitatif yang telah dihimpun melalui survei, selanjutnya diolah melalui bantuan *software* komputer, menggunakan aplikasi model SEM dengan pendekatan Exploratory Factor Analysis. Makna hasil persentase dan proses pengambilan keputusan ini selanjutnya dapat disimpulkan kedalam bentuk narasi. (Yusrizal, 2008, hlm. 16) mengatakan bahwa analisis faktor merupakan cara untuk menemukan kelompok variable baru yang lebih sedikit jumlahnya jika dibandingkan dengan variable sebelumnya. Setiap kelompok tersebut, membentuk kerangka dasar yang disebut faktor. Dan setiap faktor tersebut, jika diinterpretasikan, akan dapat memudahkan penentuan variable yang sebelumnya tidak dapat diukur. Langkah ini dilakukan dengan tujuan dapat menggambarkan secara sistematis akan fenomena, sebuah fakta ataupun karakteristik terhadap populasi atau bidang tertentu secara cermat dan aktual, bukan saja menjabarkan secara analitis, namun memadukan, bukan saja melakukan, tetapi juga mengorganisasi (Nurdin & Hartati, 2019, hlm. 211).

Hasil kuantitatif kemudian digunakan untuk merencanakan *follow-up* kualitatif. Satu bidang yang penting adalah (Creswell & Clark, 2017, hlm. 195) hasil kuantitatif tidak hanya dapat menginformasikan prosedur sampling tetapi juga dapat menunjukkan jenis-jenis pertanyaan kualitatif untuk ditanyakan kepada partisipan pada fase kedua. Pertanyaan ini, seperti semua pertanyaan penelitian kualitatif yang bagus, bersifat umum dan terbuka. Karenanya, analisis berlangsung secara independen untuk setiap fase.

Analisis data ini merupakan proses mencari serta menyusun secara sistematis data-data yang diperoleh dengan mengorganisasikan data, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih berdasarkan kepentingan dan membuat kesimpulan. Analisis data dalam penelitian kualitatif menurut (Creswell & Clark, 2017, hlm. 260) akan berlangsung bersamaan dengan bagian-bagian lain dari pengembangan penelitian kualitatif, yaitu pengumpulan data dan penulisan temuan.

Proses analisis data yang dilakukan dengan tahap strategi meliputi: sebelum pada akhirnya data dapat disajikan lengkap, meliputi: pengkodean terbuka (*open coding*), selanjutnya dengan tahapan pengkodean proses (*axial coding*), dan di akhiri dengan peng-kode-an terpilih (*selected coding*) dari Creswell. (Creswell & Clark, 2017, hlm. 262) langkah ini meliputi pembuatan kategori atas informasi yang di peroleh (*open coding*), memilah salah satu kategori dan menempatkannya dalam satu model teoritis (*axial coding*), lalu merangkai dan mendeskripsikan temuan dari hubungan antar-kategori ini (*selective coding*). Kegiatan analisis data penelitian dilakukan secara terus menerus, sampai dirasa cukup, tuntas, dan jenuh. Kemudian, merangkum, dan menelaah data yang telah diperoleh, memilih, dan memfokuskan kepada hal yang dianggap penting, sampai peneliti mendapatkan gambaran jelas. Langkah ini diambil, karena akan memudahkan peneliti dalam mengumpulkan data yang dibutuhkan selanjutnya. Berikut ini detail langkah-langkah analisis data yang digunakan peneliti sebelum akhirnya data hasil penelitian ini dapat disajikan, yakni: *Open coding*, *Axial coding*, dan *Selective coding*.

### 3.7 Uji Keabsahan Data

Keabsahan data mengindikasikan bahwa pada setiap keadaan atau data yang diperoleh diharuskan memenuhi unsur nilai benar, mampu menyediakan dasar yang kuat atas data yang diperoleh tersebut, sehingga, akan dapat diterapkan hasilnya, dan memperbolehkan intervensi pihak luar, jika terdapat keputusan atau pendapat lain mengenai prosedur dan kenetralan dari temuan dan keputusan yang diperoleh.

Untuk menetapkan keabsahan data, diperlukan teknik pemeriksaan. Pelaksanaan teknik pemeriksaan didasarkan atas sejumlah kriteria tertentu, yakni bahwa hasil temuan yang didapat oleh peneliti, dapat dipertanggungjawabkan kepercayaannya berupa bukti-bukti nyata. Hasil penemuan tersebut dapat diterapkan dan berlaku untuk semua konteks dalam populasi yang sama, atas dasar temuan yang telah diperoleh pada sampel yang secara representative mewakili populasi tersebut. Dalam kriteria kebergantungan, peninjauan dalam konteks pemeriksaan tersebut melalui cara memperhitungkan segala-galanya, yakni semua hal yang ada hubungannya dengan reliabilitas itu sendiri, ditambah dengan faktor-faktor yang berkaitan. Dalam kriteria kepastian, penelitian ini menghendaki agar penekanan penelitian alamiahnya adalah pada data, yang isinya berkaitan dengan ciri-ciri data tersebut.

Pada fase kualitatif teknik pemeriksaan keabsahan data, berfungsi untuk memastikan data/informasi yang diperoleh lengkap, validitas dan reliabilitasnya tinggi, yang dalam penelitian ini menggunakan strategi:

1. Mentriangulasi (*triangulate*)
2. Melakukan tanya jawab dengan sesama rekan peneliti (*peer debriefing*) untuk meningkatkan keakuratan hasil penelitian. (Creswell & Clark, 2017, hlm. 271).
3. Mengajak seorang auditor (*external auditor*) untuk me-review keseluruhan proyek penelitiannya untuk melaksanakan tinjauan menyeluruh terhadap penelitiannya dan melapor balik secara tertulis, kekuatan dan kelemahan proyeknya.

