BAB III

METODE PENELITIAN

A. Metode Dan Desain Penelitian

1. Metode Penelitian

Metode yang digunakan pada penelitian ini yaitu metode kualitatif yang mana peneliti bermaksud mengelompokkan dan menguraikan jenis data untuk mencapai tujuan penelitian. Peneliti memilih metode penelitian kualitatif yang merupakan penelitian lapangan di MTsN 1 Jombang, karena data yang dihasilkan berupa kata-kata tertulis dan lisan dari obyek dan perilaku yang dapat diamati, yaitu narasumber dan situasi kondisi di lokasi penelitian.

Sugiyono (2018) mengemukakan bahwa penelitian berdasarkan jenis data terbagi menjadi dua yaitu kuantitatif dan kualitatif. Penelitian kualitatif mengkaji perspektif pertisipan dengan multi strategi yang bersifat interaktif, seperti observasi langsung, observasi partisipan, wawancara, dokumen, teknik-teknik pelengkap, seprti foto, rekaman dan lain-lain.

Peneliti menggunakan strategi interaktif berupa observasi langsung non partisipan, wawancara terstruktur dan dokumen berupa arsip dokumen dan foto yang berkaitan dengan kegiatan dalam pengembangan kompetensi teknis yang digunakan dalam meningkatkan layanan administrasi di di MTsN 1 Jombang.

2. Desain Penelitian

Desain penelitian adalah semua proses yang diperlukan dalam perencanaan dan pelaksanaan penelitian, mulai tahap persiapan sampai tahap penyusunan laporan. Penelitian menggunakan metode kualitatif dengan desain deskriptif kualitatif untuk meneliti tentang pengembangan kompetensi tenaga administrsi dalam peningkatkan layanan di Mts Negeri 1 Jombang. Sehingga menghasilkan penelitian yang sempurna.

Penelitian menggunakan desain deskriptif kualitatif bertujuan untuk menggambarkan, meringkas berbagai kondisi, situasi, atau berbagai fenomena realitas sosial yang ada di masyarakat yang menjadi objek penelitian. Deskriptif kualitatif digunakan untuk meneliti masalah-masalah yang membutuhkan studi mendalam mengenai suatu penelitian

B. Situasi Sosial Dan Partisipan Penelitian

1. Situasi Sosial

   Penelitian kualitatif tidak menggunakan istilah populasi, tetapi oleh Spradley dinamakan situasi sosial yang terdiri atas tiga elemen, yaitu; tempat (*place*), pelaku (*actors*), dan aktivitas (*activity*) yang berinteraksi secara sinergis (Sugiyono, 2017).

   a. Tempat (*place*)

      Penelitian ini dilakukan di MTs Negeri 1 Jombang, berada di Jln. Prof. Muh. Yamin No.56, Jabon, Pandanwangi, Kec. Diwek, Kabupaten Jombang, Jawa Timur 61471

   b. Pelaku (*actors*)

      Subjek penelitian ini adalah peneliti sendiri yang akan mengumpulkan data-data yang dibutuhkan mengenai Pengembangan Kompetensi Tenaga Administrsi dalam Peningkatan Layanan Di Mts Negeri 1 Jombang

   c. Akivitas (*activity*)

      Penelitian ini menganalisa setiap kegiatan kepala sekolah dalam pengembangan kompetensi teknis yang digunakan dalam meningkatkan layanan administrasi di MTs Negeri 1 Jombang.

2. Partisipan penelitian

   Partisipan adalah semua orang atau manusia yang berpartisipasi atau ikut serta dalam suatu kegiatan (Setiawan, 2010).

   Berdasarkan penelitian ini peneliti melibatkan beberapa partisipan yaitu:

a. Kepala Sekolah MTs Negeri 1 Jombang.
b. Kepala Tata Usaha MTs Negeri 1 Jombang.
c. Siswa MTs Negeri 1 Jombang

C. Kehadiran Peneliti

Sugiyono (2011) mengemukakan bahwa kehadiran peneliti di lapangan adalah sangat penting dan menentukan serta diperlukan secara optimal. Kehadiran peneliti sekaligus sebagai instrument utama (*key instruments*) dan harus mampu menetapkan fokus penelitian, yang bersifat partisipasi pasif atau peran peneliti sebagai partisipan pasif, sebab peneliti bukan guru atau bagian dari lembaga, namun sebagai orang yang datang ke lembaga untuk melakukan penelitian.

Kehadiran peneliti dalam penelitian ini adalah pengamat sebagai partisipan yaitu menemukan dan mengidentifikasi data-data yang berkaitan dengan fokus penelitian yang menggunakan metode observasi sehingga peneliti merupakan observer penuh.

Peneliti bekerja dengan mengamati dokumen-dokumen yang dikerjakan oleh kepala TU dan staf TU. Peneliti telah membuat janji temu dari bulan Desember sampai Juli. Peneliti melakukan penelitian di ruang TU, kantor, ruang PTSP. Peneliti mencari informasi, data dan dokumen terkait tentang Pengembangan Kompetensi Tenaga Administrsi Dalam Peningkatkan Layanan. Peneliti juga melakukan sesi dokumentasi ketika pelaksanaan pengembangan kompetensi tenaga administrsi dalam peningkatkan layanan di MTsN 1 Jombang.

D. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah suatu yang penting dan strategis kedudukannya di dalam pelaksaan penelitian. Instrumen penelitian sebagai komponen yang penting di dalam penelitian dalam usaha untuk mendapatkan data (Iskandar, 2013). Dalam penelitian ini, peneliti sebagai instrumen sehingga peneliti dapat segera menganalisis data yang diperoleh. Sementra itu

menurut Sugiyono (2017) peneliti kualitatif sebagai *Human instrument* yang berfungsi untuk menetapkan fokus penelitian, memilih informan sebagai sumber data, melakukan pengumpulan data, menilai kualitas data, analisis data , menafsirkan data dan membuat kesimpulam atas temuannya.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka instrumen yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu:

1. Instrumen primer

   Peneliti sebagai human instrument dalam penelitian kualitatif (Sugiyono, 2018). Peneliti sebagai instrumen primer adalah peneliti sendiri yang melakukan penelitian. Peneliti berfungsi untuk menetapkan fokus penelitian yang telah diuraikan pada BAB I, memilih informan sebagai sumber data, melakukan pengumpulan data dengan berbagai metode, menilai kualitas data, analisis data, menafsirkan data dan membuat kesimpulan terkait pengembangan kompetensi tenaga administrsi dalam peningkatkan layanan di MTsN 15 Jombang.

2. Instrumen sekunder
   a. Lembar pedoman wawancara.
   b. Lembar pengamatan atau observasi.
   c. Lembar dokumentasi.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data (Sugiyono, 2017). Agar dapat diperoleh data yang sesuai dengan permasalahan yang diteliti, maka diperlukan cara-cara pengumpulan data lapangan yang akurat. Adapun teknik pengumpulan data adalah melalui tahapan-tahapan sebagai berikut:

1. Wawancara

   Wawancara merupakan salah satu teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data penelitian (Yusuf, 2017). Dapat pula dikatakan

bahwa wawancara merupakan percakapan tatap muka *(face to face)* antara pewawancara bertanya langsung tentang suatu objek yang diteliti dan telah dirancang sebelumnya. Sugiyono (2010). dalam mengemukakan beberapa macam wawancara, yaitu:

a. Wawancara terstruktur (*Structured interview*)

   Wawancara terstruktur digunakan sebagai teknik pengumpulan data, tatkala peneliti atau pengumpul data telah mengetahui dengan pasti tentang informasi yang akan diperoleh. Oleh karena itu dalam melakukan wawancara, pengumpul data telah menyiapkan instrumen penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis yang alternatif jawabannya telah disiapkan. Dengan wawancara terstruktur ini setiap responden diberi pertanyaan yang sama, dan pengumpul data mencatatnya.

b. Wawancara semi terstruktur (*Semi structure interview*)

   Jenis wawancara ini sudah termasuk dalam kategori *in-depth interview*, karena dalam pelaksanaannya lebih bebas tatkala dibandingkan dengan wawancara terstruktur. Tujuan dari wawancara ini adalah untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka, dengan cara pihak yang diajak wawancara diminta pendapat dan ide-idenya.

c. Wawancara tidak terstruktur (*Unstructured Interview*)

   Wawancara tidak terstruktur adalah wawancara yang bebas dengan cara peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya. Pedoman wawancara yang digunakan hanya berupa garis-garis besar permasalahan yang akan ditanyakan.

Teknik ini menggunakan wawancara terstruktur sebagai teknik pengumpulan data, tatkala peneliti telah mengetahui dengan pasti tentang informasi yang akan diperoleh. Oleh karena itu dalam melakukan wawancara, pengumpul data telah menyiapkan instrumen penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis yang alternatif jawabannya telah

disiapkan. Dengan wawancara terstruktur ini setiap responden diberi pertanyaan yang sama, dan pengumpul data mencatatnya. Peneliti mewawancarai kepala sekolah, kepala Tata Usaha dan Wakil Kepala Madrasah Bidang Administrasi/Tata Usaha di MTs Negeri 1 Jombang.

2. Observasi

Observasi adalah salah satu metode pengumpulan data yang sangat penting dalam penelitian. Secara sederhana, observasi melibatkan pengamatan langsung oleh peneliti terhadap peristiwa, perilaku, atau kondisi tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian. Metode ini bertujuan untuk mencatat fakta apa adanya, tanpa interpretasi atau penilaian subjektif, sehingga data yang diperoleh benar-benar menggambarkan kenyataan di lapangan. Sebagaimana disebutkan oleh Prastowo (2011), observasi mencatat semua peristiwa yang dialami, baik yang dilihat maupun yang didengar, sehingga memberikan gambaran yang utuh dan faktual.

Hal penting dalam observasi, sebagaimana dijelaskan Sugiyono (2016), adalah memastikan bahwa data yang dicatat telah teruji keabsahannya. Ini berarti peneliti harus mencatat informasi dengan teliti, tanpa menambahkan asumsi atau kesimpulan pribadi. Dengan demikian, data yang diperoleh dapat menjadi dasar yang kuat untuk analisis selanjutnya.

Keunggulan utama observasi adalah kemampuannya memberikan gambaran nyata tentang kehidupan sosial atau perilaku manusia yang sulit didapatkan melalui metode lain, seperti wawancara atau angket. Sebagai metode yang fleksibel, observasi dapat dilakukan meskipun peneliti belum memiliki banyak informasi tentang masalah yang sedang diselidiki. Proses ini membantu peneliti untuk menjajaki masalah, memahami konteksnya, dan mendapatkan petunjuk untuk mencari solusi.

Dalam pelaksanaannya, sebagaimana dijelaskan oleh Nasution (2011), observasi dilakukan secara sistematis. Peneliti merancang langkah-langkah pengamatan sehingga data yang dikumpulkan sesuai

dengan tujuan penelitian. Observasi dapat dilakukan dengan dua pendekatan utama, yaitu:

a. Observasi Partisipan: Peneliti terlibat langsung dalam aktivitas atau situasi yang diamati, sehingga dapat memahami situasi dari sudut pandang orang-orang yang terlibat.
b. Observasi Nonpartisipan: Peneliti hanya bertindak sebagai pengamat, tanpa terlibat langsung dalam aktivitas. Metode ini memungkinkan peneliti untuk menjaga jarak dan mengurangi kemungkinan bias.

Dalam penelitian ini, digunakan observasi nonpartisipan. Peneliti hadir di lokasi, yaitu MTs Negeri 1 Jombang, untuk mengamati bagaimana Pengembangan Kompetensi Teknis Tenaga Administrasi dilakukan guna meningkatkan layanan Administrasi. Peneliti tidak ikut serta dalam kegiatan administrasi tersebut, tetapi mencatat segala sesuatu yang relevan untuk memahami proses dan hasil pengembangan kompetensi.

Peneliti juga telah membuat janji temu mulai bulan Desember sampai dengan bulan juli 2025. Peneliti melakukan penelitian di ruang TU, kantor, ruang PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu). Peneliti mencari informasi, data dan dokumen terkait tentang pengembangan kompetensi administrasi berkontribusi pada peningkatan layanan. Metode ini dilakukan agar peneliti mengetahui secara lebih mendalam mengenai kegiatan tata usaha yang berhubungan dengan pengembangan kompetensi tenaga administrsi dalam peningkatkan layanan di MTsN 1 Jombang.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan kejadian yang sudah berlaku baik berupa tulisan, gambar atau foto, sketsa dan lain-lain (Sugiyono, 2018). Menurut Bungin dokumentasi merupakan sebagian besar kumpulan data yang tersedia adalah berbentuk surat, catatan harian, laporan dan memeriksa dokumen-dokumen yang sudah ada dan berhubungan dengan masalah-masalah yang akan diteliti. Dokumentasi dalam penelitian ini

nantinya akan ditujukan untuk memperoleh data langsung dari tempat penelitian serta segala sesuatu yang mendukung dalam penelitian.

Peneliti mendapatkan dokumentasi pengembangan kompetensi tenaga administrsi dalam peningkatkan layanan berupa DUK, pelatihan pengembangan kompetensi oleh tenaga administrasi, dan lain-lain. Sedangkan dokumentasi bagian administrasi pelayanan, peneliti mendapatkan buku keadaan siswa perkelas, prestasi siswa, , pelayanan yang baik, dan lain-lain.

F. Uji Keabsahan Data

Uji keabsahan data dalam peneliti ini ditentukan dengan menggunakan uji kredibilitas (derajat kepercayaan). Uji kredibilitas data dimaksudkan untuk membuktikan bahwa apa yang berhasil dikumpulkan sesuai dengan kenyataan yang ada dalam konteks penelitian (Sugiyono, 2017). Dalam menguji keabsahan data penelitian ini, peneliti menggunakan beberapa tahap, diantaranya:

1. Perpanjangan Perngamatan

   Perpanjangan pengamatan berarti peneliti kembali ke lapangan, melakukan pengamatan, wawancara lagi dengan sumber data yang pernah ditemui maupun yang baru. Berapa lama perpanjangan pengamatan dilakukan, akan sangat tergantung pada kedalaman, keluasan dan kepastian. Dalam perpanjangan pengamatan untuk menguji kredibilitas data penelitian, sebaiknya difokuskan pada pengujian terhadap data yang telah diperoleh, apakah data yang diperoleh itu setelah dicek kembali ke lapangan benar atau tidak, berubah atau tidak. Bila setelah dicek kembali ke lapangan, dan datanya sudah benar, berarti data tersebut kredibel, maka waktu perpanjangan pengamatan dapat diakhiri (Sugiyono, 2018).

   Penelitian pertama pada bulan desember dan berlanjut hingga bulan Juli 2025. Pada bulan desember sampai Februari peneliti melakukan penelitian untuk menggali data. Kemudian bulan Maret sampai Mei

peneliti kembali lagi ke madrasah untuk memastikan data yang peneliti peroleh sudah sama dengan hasil penelitian yang peneliti peroleh pada bulan Desember. Pada bulan Juli peneliti menyelesaikan hasil penelitian yang telah peneliti peroleh dengan hasil yang kredibilitas.

2. Meningkatkan Ketekunan

Meningkatkan ketekunan berarti melakukan pengamatan secara lebih cermat dan berkesinambungan. Dengan cara tersebut maka kepastian data dan urutan peristiwa akan dapat direkam secara pasti dan sistematis. Peningkatan ketekunan sangat diperlukan, karena untuk mengecek kembali data yang di temukan itu salah atau benar, sehingga data yang nantinya akan disajikan itu adalah data yang akurat dan sistematis tentang apa yang diamati (Sugiyono, 2018).

Peneliti melakukan peningkatan ketekunan dengan cara melakukan pengamatan dengan lebih cermat dan berkesinambungan agar kepastian data dan urutan peristiwa yang terjadi dapat direkam dengan pasti dan terstruktur. Peneliti bertemu secara langsung dengan kepala MTsN 1 Jombang pada bulan februari yakni di waktu pertama kali peneliti memulai menggali data penelitian. Kemudian peneliti datang lagi ke madrasah untuk kedua kalinya untuk menemui kepala madrasah dan kepala tata usaha. Pada waktu datang ke madrasah yang ketiga, peneliti memiliki janji temu dengan kepala tata usaha, pegawai administrasi dan siswa. Kedatangan peneliti yang keempat peneliti melengkapi data yang diperoleh sari kepala madrasah dan pegawai administrasi kesiswaan. Kedatangan peneliti yang kelima, peneliti menggali data yang terlewat dan bertemu dengan kepala tata usaha dan pegawai administrasi. Karena dengan melakukan penelitian yang berkesinambungan, wawasan peneliti terkait dengan masalah yang diteliti akan lebih tajam dan semakin luas serta terstruktur, sehingga data yang peneliti temukan itu benar dan dapat dipercaya.

3. Triangulasi

Triangulasi sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada (Sugiyono, 2017). Triangulasi dilakukan dengan cara membandingkan dan mengecek baik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda, dengan kata lain bahwa dengan triangulasi, peneliti dapat mengklarifikasi temuannya dengan jalan membandingkannya dengan berbagai sumber, teknik, atau teori.

a. Triangulasi sumber

Triangulasi dengan sumber berarti membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif. Hal itu dapat dicapai dengan jalan membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara, membandingkan apa yang dikatakan orang didepan umum dengan apa yang dikatakannya secara pribadi, membandingkan hasil wawancara dengan dokumen terkait (Moleong, 2017:331).

Peneliti memberikan soal yang sama kepada 3 narasumber yakni kepala madrasah, kepala TU, dan siswa. Hal ini dapat menjadikan peneliti memiliki perbandingan informasi yang di dapat antara 3 narasumber yang peneliti wawancara.

b. Triangulasi waktu

Triangulasi waktu adalah upaya mengecek keabsahan data dengan cara melakukan pengecekan dengan wawancara, observasi atau teknik lain dalam waktu atau situasi yang berbeda. Jika hasil uji menghasilkan data yang berbeda, maka dilakukan secara berulang ulang sehingga sampai ditemukan kepastian datanya (Sugiyono, 2016: 33).

Peneliti melakukan penelitian yang dimulai dari bulan desember sampai bulan juli 2025. Pada bulan desember sampai

Februari peneliti melakukan penelitian untuk menggali data, kemudian bulan Maret sampai Mei peneliti kembali lagi ke madrasah untuk memastikan data yang peneliti peroleh sudah sama dengan hasil penelitian yang peneliti peroleh pada bulan Desember. Pada bulan Juli peneliti menyelesaikan hasil penelitian yang telah peneliti peroleh dengan hasil yang kredibilitas.

c. Trigulasi Teknik

Triangulasi teknik/metode terdapat dua strategi yaitu 1) pengecekan derajat kepercayaan penemuan hasil penelitian beberapa teknik pengumpulan data, 2) pengecekan derajat kepercayaan beberapa sumber data dengan teknik / metode yang berbeda. Hal ini berfungsi untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda (Moleong, 2017:331).

Untuk memperoleh data peneliti tidak cukup hanya dengan melakukan wawancara tapi dengan melihat pelaksanaanya, sehingga peneliti mengecek data yang diperoleh peneliti melalui wawancara, observasi dan dokumentasi telah sesuai ataukah belum serta peneliti mengecek keabsahan data dengan perpanjang pengamatan, meningkatkan ketekunan serat triangulasi.

.

G. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah proses mencari dan mengatur secara sistematis transkip wawancara, catatan lapangan, dan bahan lain yang dipahami peneliti, kegiatan analisis dilakukan dengan menelaah data, menata data membagi menjadi satuan-satuan yang dapat dikelola, menemukan apa yang bermakna dan yang diteliti lalu dilaporkan secara sistematis (Yusuf, 2017).

Analisis di lakukan terhadap data hasil studi pendahuluan, atau data sekunder, yang akan digunakan untuk menentukan fokus penelitian. Namun

demikian fokus penelitian masih bersifat sementara, dan akan berkembang setelah peneliti masuk dan selama di lapangan.

Miles dan Huberman mengemukakan bahwa analisis data dalam penelitian kualitatif, di lakukan pada saat pengumpulan data berlangsung. Dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu.dalam menganalisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktifitas dalam analisis data, yaitu data reduction, data display, dan conclusion drawing/verification (Sugiyono, 2017).

1. *Data Reduction* (Reduksi Data)

   Reduksi data dalah merangkum memilih hal-hal pokok, menfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti unuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencari bila diperlukan. Mereduksi data terdapat kegiatan menganalisis meliputi:

   a. Identifikasi data adalah kegiatan menyeleksi kelayakan data
   b. Klasifikasi data adalah kegiatan memilah atau mengklarifiasikan data
   c. Kodefikasi data adalah egiatan meberi identitas pada data penelitian

   Reduksi data adalah kegiatan analisis yang meliputi identifikasi, klarifikasi dan kodefikasi. Identifikasi data adalah kegiatan dimana data diseleksi kelayakannya. Klarifikasi data adalah kegiatan dimana kegiatan tersebut berfungsi untuk memilih dan mengelompokkan data. Kodefikasi data adalah kegiatan memberi identitas pada peneliti. Reduksi merupakan proses pemilihan pemusatan perhatian, penyederhanan, pengobservasian dan transformasi data mentah atau data kasar yang muncul dari catatan catatan tertutup di lapangan (Moleong, 2017).

   Peneliti melakukan pemilahan antara data yang dibutuhkan dengan data yang tidak dibutuhkan dengan cara membuang data yang diberi namun tidak dibutuhkan seperti surat masuk dan surat keluar yang

peneliti dapatkan dari madrasah tetapi peneliti kurang membutuhkannya sehingga peneliti memiliah untuk tidak memakainya.

2. *Data Display* (Penyajian Data)

Data *display* atau yang disebut juga dengan penyajian data dilakukan peneliti pada proses analisis data untuk memudahkan dalam memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut. Adapun penyajian data yang dilakukan peneliti dalam penelitian ini berupa penyajian tabel, gambar dan kalimat hasil observasi dan wawancara.

Penyajian data adalah proses penyusunan informasi yang kompleks secara sistematis sehinga menjadi bentuk yang sederhana serta dapat dipahami maknanya. Dapat diartikan sebagai prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan atau melukiskan kepada obyek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya (Moleong, 2017).

Peneliti mendapatkan hasil dari penelitian peneliti salah satunya berupa observasi yang peneliti dapatkan yaitu pelayanan administrasi yang berjalan dengan baik karena memiliki faktor pendukung yakni kesadaran ketepatan waktu dalam pengerjaan tugasnya masing-masing baik dari tenaga pendidik maupun tenaga kependidikan sehingga menjadikan hasil pekerjaan yang baik.

3. *Verification* (Verifikasi)

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal didukung oleh buki-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel (Sugiyono, 2017).

Peneliti tidak melihat perbedaan yang jauh dari persepsi peneliti, karena hasil yang peneliti dapat memang tidak jauh dari persepsi peneliti pertama kali seperti persepsi peneliti tentang pentingnya pengembangan kompetensi teknis yang digunakan dalam meningkatkan layanan administrasi bagi tenaga administrasi. Sehingga dapat menciptakan pelayanan yang efektif dan efesien.