

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 15 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.

Borg dan Gall (dalam Sugiyono, 2018: 7) mengemukakan bahwa penelitian berdasarkan jenis data terbagi menjadi dua yaitu kuantitatif dan kualitatif. Penelitian kualitatif mengkaji perspektif partisipan dengan multi strategi yang bersifat interaktif, seperti observasi langsung, observasi partisipatif, wawancara mendalam, dokumen, teknik-teknik pelengkap, seperti 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 manajemen tata usaha dalam meningkatkan layanan administrasi di MTsN 15 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 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 (Bungin, 2010: 68-69).

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah desain deskriptif kualitatif. Peneliti menggunakan metode kualitatif dengan desain deskriptif kualitatif karena tahapan manajemen tata usaha dan bentuk pelayanan administrasi di MTsN 15 Keras Diwek Jombang memerlukan pengkajian mendalam. Kondisi, situasi, dan berbagai fenomena objek dan data penelitian disajikan secara *reel* atau nyata berdasar keadaan yang sesungguhnya di tempat 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: 215).

a. Tempat (*place*)

Penelitian ini dilakukan di MTsN 15 Jombang secara geografi, lokasi penelitian berada di Jl. PP. Al Asyari, Desa Keras Kecamatan Diwek Kabupaten Jombang Provinsi Jawa Timur.

b. Pelaku (*actors*)

Subjek penelitian ini adalah peneliti sendiri yang akan mengumpulkan data-data yang dibutuhkan mengenai implemetasi manajemen tata usaha dalam pelayanan administrasi dan faktor pendukung penghambat dalam pelaksanaan pelayanan administrasi di MTsN 15 keras Diwek Jombang.

c. Aktivitas (*activity*)

Penelitian ini menganalisa setiap kegiatan administrasi yang dilakukan oleh staf tata usaha dalam pelayanan administrasi kepegawaian dan kesiswaan di MTsN 15 keras Diwek Jombang.

2. Partisipan penelitian

Partisipan adalah semua orang atau manusia yang berpartisipasi atau ikut serta dalam suatu kegiatan (Setiawan, 2010: 78). Sampel dalam penelitian kualitatif disebut sampel teoritis karena tujuan penelitian dalam

kualitatif adalah untuk menghasilkan teori (Sugiyono, 2017: 09). Peneliti melibatkan beberapa partisipan penelitian berikut:

- a. Kepala MTsN 15 Jombang sebagai pimpinan Madrasah.
- b. Kepala tata usaha MTsN 15 Jombang sebagai pembagi tugas tata usaha.
- c. Pegawai administrasi kepegawaian MTsN 15 Jombang.
- d. Pegawai administrasi kesiswaan MTsN 15 Jombang.
- e. Waka kesiswaan MTsN 15 Jombang.
- f. Guru MTsN 15 Jombang.

C. Kehadiran Peneliti

Sugiyono (2018: 92) 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.

Kehadiran atau peran peneliti dalam penelitian ini bersifat pasif atau sebagai partisipan pasif, sebab peneliti bukan guru atau bagian dari lembaga, namun sebagai orang yang datang ke lembaga murni hanya untuk melakukan penelitian.

Kehadiran peneliti dalam penelitian ini juga bisa disebut pengamat sebagai partisipan yaitu menemukan dan mengidentifikasi data-data yang berkaitan dengan fokus penelitian dengan 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 Agustus sampai Desember. Peneliti melakukan penelitian di ruang TU, kantor, ruang PTSP. Peneliti mencari informasi, data dan dokumen terkait tentang pelayanan administrasi kepegawaian dan kesiswaan. Peneliti juga melakukan sesi dokumentasi ketika pelaksanaan pelayanan administrasi kepegawaian dan kesiswaan di MTsN 15 Keras Diwek Jombang.

D. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah suatu yang penting dan strategis kedudukannya di dalam pelaksanaan penelitian. Instrumen penelitian sebagai

komponen yang penting di dalam penelitian dalam usaha untuk mendapatkan data (Iskandar, 2013: 79). Sementara itu menurut Sugiyono (2017: 306) 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 kesimpulan atas temuannya.

Peneliti sebagai instrumen primer juga menggunakan instrumen sekunder agar peneliti dapat segera menganalisis data yang diperoleh. Adapun instrumen yang dimaksud peneliti uraikan sebagai berikut:

1. Instrumen primer

Peneliti sebagai *human instrument* dalam penelitian kualitatif (Sugiyono, 2018: 222). 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 manajemen tata usaha dalam pelayanan administrasi di MTsN 15 Jombang.

2. Instrumen sekunder

Instrumen sekunder adalah instrumen yang mendukung instrumen primer (Sugiyono, 2018: 222). Adapun instrumen sekunder yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 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, 2018: 230). 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

Moleong (2017: 186) mengatakan bahwa wawancara adalah percakapan yang dilakukan dengan maksud mencari suatu informasi oleh dua pihak yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan yang seseorang yang memberikan jawaban atas pertanyaan yang telah diajukan.

Wawancara merupakan percakapan tatap muka (*face to face*) antara pewawancara dan narasumber. Pewawancara bertanya langsung tentang suatu objek yang diteliti dan telah dirancang sebelumnya.

Nawawi dan Hadari (dalam Fadhallah 2020: 15) Jenis-jenis wawancara adalah sebagai berikut:

- 1) Wawancara terstruktur: wawancara ini digunakan ketika pewawancara telah mempersiapkan beberapa butir pertanyaan, sebelum pada akhirnya diajukan kepada narasumber. Jenis wawancara ini memungkinkan pewawancara untuk bisa mengontrol waktu dan arah pembicaraan sesuai kebutuhan penelitian.
- 2) Wawancara semi terstruktur: sama halnya dengan wawancara terstruktur, pewawancara telah menyiapkan beberapa jenis pertanyaan untuk informan. Namun pengajuan pertanyaan tersebut bersifat fleksibel, bergantung pada arah pembicaraan.
- 3) Wawancara tidak terstruktur: jenis wawancara ini tidak menggunakan panduan apa pun. Pembicaraan antara pewawancara dengan narasumber bersifat spontan.

Peneliti menggunakan teknik wawancara terstruktur dimana peneliti telah mempersiapkan soal-soal pertanyaan mengenai manajemen tata usaha dalam pelayanan administrasi yang diajukan kepada:

- a. Kepala Madrasah MTsN 15 Jombang
- b. Kepala Tata Usaha MTsN 15 Jombang
- c. Pegawai administrasi kepegawaian MTsN 15 Jombang
- d. Pegawai administrasi kesiswaan MTsN 15 Jombang

e. Waka kesiswaan MTsN 15 Jombang

f. Guru MTsN 15 Jombang

2. Observasi

Observasi dapat diartikan sebagai pengamatan atau peninjauan secara langsung (Sugiyono, 2017: 132). Observasi merupakan teknik penjarangan data atau informasi yang memungkinkan peneliti turun langsung ke lapangan untuk mengamati fenomena yang terjadi.

Observasi berdasar segi proses pelaksanaan pengumpulan data dapat dibedakan menjadi *participant observation* (observasi berperan serta) dan *non participant observation*.

a. Observasi berperan serta (*participant observation*)

Peneliti ikut terlibat dalam kegiatan sehari-hari orang yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian.

b. Observasi non partisipan

Peneliti tidak terlibat dan hanya sebagai pengamat. Peneliti tidak ikut terlibat dalam kegiatan sehari-hari.

Observasi dapat dibedakan dari segi instrumentasi yang digunakan menjadi observasi terstruktur dan tidak terstruktur.

a. Observasi terstruktur

Observasi terstruktur adalah observasi yang telah dirancang secara sistematis, tentang apa yang akan diamati, kapan dan dimana tempatnya.

b. Observasi tidak terstruktur

Observasi tidak terstruktur adalah observasi yang tidak dipersiapkan secara sistematis tentang apa yang akan diobservasi. Hal ini dilakukan karena peneliti tidak tahu secara pasti tentang apa yang akan diamati. Dalam melakukan pengamatan peneliti tidak menggunakan instrumen yang telah baku, tetapi hanya berupa rambu-rambu pengamatan (Sugiyono, 2018: 146).

Peneliti menggunakan jenis observasi non partisipan dengan observasi terstruktur yaitu peneliti hanya mengamati dan melihat secara langsung dokumen-dokumen yang dikerjakan oleh kepala TU dan staf TU. Peneliti

juga telah membuat janji temu mulai bulan Agustus sampai dengan bulan Desember 2023. Peneliti melakukan penelitian di ruang TU, kantor, ruang PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu). Peneliti mencari informasi, data dan dokumen terkait tentang pelayanan administrasi kepegawaian dan kesiswaan. Metode ini dilakukan agar peneliti mengetahui secara lebih mendalam mengenai kegiatan tata usaha yang berhubungan dengan pelayanan administrasi kepegawaian dan kesiswaan di MTsN 15 Jombang.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan kejadian yang sudah berlaku baik berupa tulisan, gambar atau foto, sketsa dan lain-lain (Sugiyono, 2018: 147). Peneliti juga menyempurnakan pengumpulan data dengan teknik dokumentasi ketika pelaksanaan pelayanan administrasi kepegawaian dan kesiswaan di MTsN 15 Keras Diwek Jombang. Dokumentasi dalam penelitian ini nantinya akan ditujukan untuk memperoleh data langsung dari tempat penelitian serta segala sesuatu yang mendukung dalam penelitian yang berkaitan dengan kegiatan yang dilaksanakan oleh para tenaga tata usaha yang berhubungan dengan pelayanan administrasi di MTsN 15 Jombang.

Peneliti mendapatkan dokumentasi pelayanan administrasi kepegawaian berupa DUK, daftar hadir pegawai, dan lain-lain. Sedangkan dokumentasi bagian administrasi kesiswaan, peneliti mendapatkan SK, buku keadaan siswa perkelas, rapot, buku mutasi siswa masuk dan keluar, buku lager, buku klaper dan lain-lain.

F. Uji Keabsahan Data

Uji keabsahan ditentukan salah satunya 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, 2018: 271). Uji kredibilitas dilakukan untuk membuktikan apakah penelitian yang dilakukan benar-benar merupakan penelitian ilmiah sekaligus untuk menguji data yang diperoleh.

Peneliti hanya menggunakan beberapa tahap dalam uji kredibilitas data yaitu:

1. Perpanjangan pengamatan

Perpanjangan pengamatan berarti peneliti kembali ke lapangan, melakukan pengamatan, wawancara lagi dengan sumber data yang pernah ditemui maupun yang baru (Sugiyono, 2018: 270). 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 setelah dicek kembali ke lapangan masih tetap sama atau berubah. Bila setelah dicek kembali ke lapangan, dan datanya sudah benar, berarti data tersebut kredibel, maka waktu perpanjangan pengamatan dapat diakhiri (Sugiyono, 2018: 271).

Penelitian pertama pada bulan Agustus dan berlanjut hingga bulan Desember. Pada bulan Agustus sampai September peneliti melakukan penelitian untuk menggali data. Kemudian bulan Oktober sampai November peneliti kembali lagi ke madrasah untuk memastikan data yang peneliti peroleh sudah sama dengan hasil penelitian yang peneliti peroleh pada bulan Agustus. Pada bulan Desember 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 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: 36).

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 15 Diwek Jombang pada bulan Agustus 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 kepegawaian dan kesiswaan, waka kesiswaan, dan guru mapel. 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 waka kesiswaan. 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: 37). 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 4 narasumber yakni kepala madrasah, kepala TU, pegawai administrasi kepegawaian dan keiswaan. Hal ini dapat menjadikan peneliti memiliki perbandingan informasi yang di dapat antara 4 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 agustus sampai bulan desember. Pada bulan agustus sampai september peneliti melakukan penelitian untuk menggali data, kemudian bulan oktober sampai november peneliti kembali lagi ke madrasah untuk memastikan data yang peneliti peroleh sudah sama dengan hasil penelitian yang peneliti peroleh pada bulan agustus. Pada bulan desember peneliti menyelesaikan hasil penelitian yang telah peneliti peroleh dengan hasil yang kredibilitas

c. Triangulasi 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 pelaksanaannya, sehingga peneliti mengecek data yang diperoleh peneliti melalui wawancara, observasi dan dokumentasi telah sesuai ataukah belum serta peneliti mengecek keabsahan data dengan perpanjangan pengamatan, meningkatkan ketekunan seraf triangulasi.

G. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah proses mencari dan mengatur secara sistematis transkrip 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: 400).

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: 337).

1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data adalah 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 untuk 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 mengklarifikasikan data

c. Kodefikasi data adalah kegiatan memberi 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, penyederhanaan, pengobservasian dan transformasi data mentah atau data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertutup di lapangan (Moleong, 2017:288).

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 memilah untuk tidak memakainya.

2. Penyajian Data (*Data Display*)

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 sehingga 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, 2017:308).

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. Verifikasi (*Verification*)

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 bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel (Sugiyono, 2017:252).

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 keramahan dalam pelayanan administrasi kepegawain dan kesiswaan yang ternyata kenyataannya memang pelayanan administrasi di MTsN 15 Jombang memiliki pelayanan yang ramah.