

**OPTIMALISASI UPBK (UNIT PELAYANAN BIMBINGAN DAN  
KONSELING) DALAM MEMINIMALISIR PERMASALAHAN  
MAHASISWA UNP**

**SKRIPSI**

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana  
Pendidikan Strata Satu ( S1)*



**ISMAYANTI SULASTRI**  
**14058021/2014**

**PRODI PENDIDIKAN SOSIOLOGI-ANTROPOLOGI**

**JURUSAN SOSIOLOGI**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL**

**UNIVERSITAS NEGERI PADANG**

**2018**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Optimalisasi UPBK (Unit Pelayanan Bimbingan dan Konseling) dalam  
Meminimalisir Permasalahan Mahasiswa UNP

Nama : Ismayanti Sulastri  
NIM/ TM : 14058021/ 2014  
Program Studi : Pendidikan Sosiologi-Antropologi  
Jurusan : Sosiologi  
Fakultas : Ilmu Sosial

Padang, Agustus 2018

Disetujui oleh,

Pembimbing I

Nora Susilawati, S.Sos., M.Si  
NIP: 19730809 199802 2 001

Pembimbing II

Ike Sylvia, S. IP., M.Si  
NIP: 19770608 200501 2 002

Mengetahui,  
Dekan/FIS UNP

Prof. Dr. Stafin Anwar, M.Pd  
NIP. 19621001 198903 1 002

HALAMAN PENGESAHAN LULUS UJIAN SKRIPSI

Dinyatakan Lulus Setelah Dipertahankan di Depan Tim Penguji Skripsi  
Program Studi Pendidikan Sosiologi Antropologi Jurusan Sosiologi  
Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang  
Pada Hari Jum'at Tanggal 3 Agustus 2018

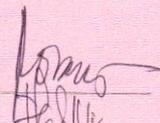
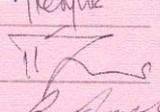
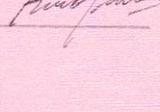
Optimalisasi UPBK (Unit Pelayanan Bimbingan dan Konseling) dalam  
Meminimalisir Permasalahan Mahasiswa UNP

Nama : Ismayanti Sulastri  
BP/NIM : 2014/14058021  
Jurusan : Sosiologi  
Program Studi : Pendidikan Sosiologi Antropologi  
Fakultas : Ilmu Sosial

Padang, Agustus 2018

TIM PENGUJI                      NAMA                      TANDA TANGAN

1. Ketua : Nora Susilawati, S.Sos., M.Si  
2. Sekretaris : Ike Sylvia, S.IP., M.Si  
3. Anggota : Desri Nora AN, S.Pd., M.Pd  
4. Anggota : Reno Fernandes, S.Pd., MPd

1.   
2.   
3.   
4. 

**SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ismayanti Sulastri  
TM/ NIM : 2014/ 14058021  
Program Studi : Pendidikan Sosiologi Antropologi  
Jurusan : Sosiologi  
Fakultas : Ilmu Sosial  
Program : Sarjana (S1)

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul **“Optimalisasi UPBK (Unit Pelayanan Bimbingan dan Konseling) dalam Meminimalisir Permasalahan Mahasiswa UNP”** adalah benar hasil karya sendiri, bukan hasil plagiat dari hasil karya orang lain kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang lazim. Apabila suatu saat saya terbukti melakukan plagiat, maka saya siap diproses dan menerima sanksi akademis ataupun hukuman sesuai dengan ketentuan yang berlaku, baik di institusi Universitas Negeri Padang ataupun masyarakat dan Negara.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan rasa tanggung jawab sebagai anggota masyarakat ilmiah.

Padang, Agustus 2018

Diketahui Oleh,

Ketua Jurusan Sosiologi



**Nora Susilawati, S.Sos., M.Si**  
NIP.19730809 199802 2 001

Saya yang menyatakan


**Ismayanti Sulastri**  
NIM. 14058021/ 2014

## ABSTRAK

**Ismayanti Sulastri. 2014/14058021. Optimalisasi UPBK (Unit Pelayanan Bimbingan dan Konseling) Dalam Meminimalisir Permasalahan Mahasiswa UNP. Skripsi. Program Studi Pendidikan Sosiologi Antropologi, Jurusan Sosiologi. Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Padang 2018. Pembimbing: 1) Nora Susilawati, S.Sos., M.Si. 2) Ike Sylvia, S.IP.,M.Si**

Unit Pelayanan Bimbingan dan Konseling merupakan salah satu organisasi perguruan tinggi UNP yang berfungsi untuk memberikan pelayanan bimbingan dan konseling terhadap permasalahan mahasiswa baik masalah bidang pribadi, akademik, maupun sosial agar mahasiswa dapat mencapai kesuksesan optimal dalam menjalani masa studi. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh persentase kunjungan mahasiswa ke UPBK UNP pada tahun 2015 (20,3%), 2016 (24,2%) dan 2017 (14,5%), cenderung mengalami penurunan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui upaya UPBK UNP dalam mengoptimalkan pelayanan sesuai dengan fungsi dan tujuan guna meminimalisir permasalahan mahasiswa UNP.

Penelitian ini dianalisis dengan teori sistem kooperatif oleh Chester Bernard. Teori ini menyatakan bahwa setiap individu dalam organisasi harus mampu bekerja sama, memiliki kemampuan untuk berkomunikasi, menanamkan nilai-nilai kebersamaan, mampu menciptakan semangat kerja dari para pekerja, memiliki perasaan yang kuat dari anggota dan dengan organisasi, dan berusaha untuk satu tujuan bersama, agar organisasi tersebut dapat terintegrasi dengan baik.

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan tipe penelitian studi kasus intrinsik. Pemilihan informan secara *purposive sampling* sebanyak 30 orang. Pengumpulan data dilakukan dengan metode wawancara, metode observasi, dan studi dokumentasi. Keabsahan data dalam penelitian ini menggunakan triangulasi sumber dan dianalisis memakai model interaktif yang dipopulerkan oleh Miles dan Huberman (*reduction, display, dan conclusion/verification*).

Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa terdapat enam upaya UPBK dalam mengoptimalkan pelayanan sesuai dengan fungsi dan tujuan guna meminimalisir permasalahan mahasiswa UNP di antaranya : a) kemampuan bekerja sama, b) kemampuan berkomunikasi, c) menanamkan nilai-nilai kebersamaan, d) menciptakan semangat kerja, e) memiliki perasaan yang kuat dari anggota dan dengan organisasi, f) berusaha untuk satu tujuan bersama, dengan melakukan berbagai kegiatan di antaranya : melakukan sosialisasi untuk menyebarkan informasi akan adanya UPBK di UNP dan mengadakan seminar serta melakukan pemanggilan terhadap mahasiswa yang masa studinya di atas lima tahun. Hal ini dilakukan guna meminimalisir permasalahan pribadi dan akademik mahasiswa. Sementara untuk upaya dalam meminimalisir permasalahan sosial mahasiswa tidak ada kegiatan khusus yang dilakukan oleh UPBK UNP.

**Kata Kunci : Permasalahan Mahasiswa, Optimalisasi Pelayanan, UPBK UNP**

## KATA PENGANTAR



*Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Puji syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT atas segala Rahmat, Nikmat, dan Karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Optimalisasi UPBK (Unit Pelayanan Bimbingan dan Konseling) dalam Meminimalisir Permasalahan Bidang Sosial Mahasiswa UNP.” Shalawat beserta salam dipersembahkan kepada *Ushuwah* dan *Qudwah* umat Islam yakni Nabi Muhammad SAW. Penulisan skripsi ini merupakan salah satu persyaratan yang harus penulis selesaikan untuk memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan Strata 1 (S1) pada Jurusan Sosiologi Fakultas Ilmu Sosial (FIS) Universitas Negeri Padang (UNP). Dalam penyusunan skripsi ini, penulis mendapat bimbingan dan arahan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada Ibu Nora Susilawati, S.Sos, M.Si selaku pembimbing I dan Ibu Ike Sylvia, S.IP, M.Si selaku pembimbing II yang telah memberikan masukan dan saran dengan penuh kesabaran dan keikhlasan dalam membimbing penulis untuk menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih juga penulis ucapkan kepada Ibu Desri Nora An, S.Pd., M.Pd, Bapak Reno Fernandes, S.Pd., M.Pd, dan Ibu Nurlizawati, S.Pd., M.Pd, sebagai penguji yang telah memberikan masukan dan saran demi tercapainya penulisan skripsi ke arah yang lebih baik. Selanjutnya penulis juga mengucapkan terima kasih untuk berbagai pihak, di antaranya kepada :

1. Kepada kedua orang tua tercinta, adik, nenek serta seluruh anggota keluarga yang telah memberikan motivasi, do'a, dukungan moril dan materil kepada penulis sehingga penulis tetap semangat untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini.
2. Ibu Nora Susilawati, S.Sos, M.Si selaku dosen Pembimbing I sekaligus dosen Pembimbing Akademik (PA) yang selama ini telah memberikan arahan, masukan dan saran kepada penulis untuk menuntaskan berbagai mata kuliah sebagai syarat untuk menyelesaikan studi dan mendapatkan gelar Sarjana.
3. Ketua dan Sekretaris Jurusan Sosiologi FIS UNP yang telah memberikan kemudahan kepada penulis dalam studi dan penyelesaian skripsi ini.
4. Bapak dan Ibu Staf pengajar Jurusan Sosiologi FIS UNP yang senantiasa memberikan ilmu pengetahuan, berbagi pengalaman dan informasi kepada penulis selama menjalankan aktivitas perkuliahan.
5. Staf Administrasi Jurusan Sosiologi FIS UNP yang selalu membantu dan memudahkan penulis selama menjalankan aktivitas perkuliahan.
6. Ibu Dr. Yarmis Syukur, M.Pd., Kons selaku kepala UPT Pelayanan Bimbingan dan Konseling yang telah memberikan izin kepada peneliti untuk melakukan penelitian ini sampai selesai.

7. Rekan-rekan seperjuangan Jurusan Sosiologi-Antropologi angkatan 2014 yang telah memberikan semangat kepada penulis dalam mengerjakan skripsi ini.
8. Kepada seluruh pihak yang menjadi informan dan terlibat dalam penelitian ini yang telah memberikan berbagai data maupun informasi yang peneliti butuhkan untuk menyelesaikan skripsi ini.

Semoga atas bimbingan, motivasi, bantuan dan do'a tersebut dapat menjadi amal ibadah serta mendapat imbalan pahala dari Allah SWT. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, maka saran dan kritik yang konstruktif dari berbagai pihak sangat diharapkan demi penyempurnaan penulisan selanjutnya.

Padang, 2018

Penulis

## DAFTAR ISI

*Halaman*

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Batasan dan Rumusan Masalah .....	15
C. Tujuan Penelitian .....	17
D. Manfaat Penelitian .....	17
E. Kerangka Teoritis .....	18
F. Kerangka Konseptual .....	20
1. Optimalisasi .....	20
2. UPBK (Unit Pelayanan Bimbingan dan Konseling) .....	21
3. Meminimalisir .....	22
4. Mahasiswa .....	22
G. Metodologi Penelitian .....	22
1. Lokasi Penelitian .....	22
2. Pendekatan dan Tipe Penelitian .....	23
3. Informan Penelitian .....	24

4. Teknik Pengumpulan Data .....	26
a. Observasi.....	26
b. Wawancara.....	27
c. Studi Dokumentasi.....	28
5. Triangulasi Data .....	29
6. Analisis Data .....	30

## **BAB II UNIVERSITAS NEGERI PADANG DAN UPBK UNP**

A. Gambaran Umum UNP.....	33
1. Letak Geografis UNP .....	33
2. Sejarah Singkat UNP .....	33
3. Profil Singkat UNP .....	34
4. Dasar, Visi, Misi, Tujuan, dan Motto UNP.....	35
5. Organisasi Perguruan Tinggi UNP .....	38
B. UPBK UNP.....	42
1. Sejarah Singkat UPBK UNP .....	42
2. Visi dan Misi UPBK UNP.....	42
3. Fungsi dan Tujuan UPBK UNP.....	43
4. Sasaran Pelayanan UPBK UNP.....	44
5. Mekanisme Pelayanan .....	45
6. Indikator Permasalahan yang dikonsultasikan mahasiswa ke UPBK UNP .....	47
7. Jenis Layanan UPBK UNP .....	49
6. Struktur Organisasi .....	50

**BAB III UPAYA UPBK (UNIT PELAYANAN BIMBINGAN DAN KONSELING) DALAM MENGOPTIMALKAN PELAYANAN GUNA MEMINIMALISIR PERMASALAHAN MAHASISWA UNP**

A. Kemampuan Bekerja Sama.....	54
B. Kemampuan Berkomunikasi.....	64
C. Menanamkan Nilai-Nilai Kebersamaan .....	71
D. Menciptakan Semangat Kerja.....	75
E. Memiliki Perasaan yang Kuat Antar Anggota dan Dengan Organisasi .....	86
F. Berusaha Untuk Satu Tujuan Bersama.....	91

**BAB IV PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	109
B. Saran.....	110

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 1.1</b> : Data Persentase Rekapitulasi Pengunjung UPBK (Unit Pelayanan Bimbingan dan Konseling) Mahasiswa Universitas Negeri Padang tahun 2015, 2016, 2017.....	8
<b>Tabel 1.2</b> : Jumlah Mahasiswa UNP (Universitas Negeri Padang) tahun masuk 2015, 2016, 2017.....	9
<b>Tabel 1.3</b> : Rincian Jumlah Mahasiswa yang Konseling Permasalahan Bidang Pribadi, Akademik dan Sosial ke UPBK UNP tahun 2015, 2016, 2017.....	12

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 1. Skema Model Analisis Data Interaktif Milles dan Huberman .....	32
2. Bagan terkait sasaran pelayanan UPBK UNP .....	44
3. Bagan mekanisme pelayanan UPBK UNP .....	45
4. Blangko Formulir Pendaftaran UPBK UNP .....	46
5. Blangko Evaluasi Hasil Pelayanan .....	47
6. Bagan kelembagaan UPBK .....	50
7. Gambar saling memberi masukan dan saran para pengurus UPBK UNP .....	63
8. Gambar Saling mengkomunikasikan pekerjaan .....	70
9. Kantor UPBK UNP tampak dari luar .....	81
10. Kondisi Ruang Tunggu Untuk Tamu/Klien .....	81
11. Kondisi ruang konseling yang ada di UPBK UNP .....	82
12. Kondisi ruang kerja para pekerja UPBK UNP .....	83
13. Kondisi ruang untuk berdiskusi/rapat antar para pekerja UPBK ....	83
14. Kondisi ruangan dapur UPBK .....	84
15. Bentuk Web/situs UPBK UNP .....	93
16. Bentuk brosur UPBK UNP .....	94

## **DAFTAR LAMPIRAN**

1. Pedoman Wawancara.....	113
2. Pedoman Observasi.....	114
3. Daftar Nama Informan.....	115
4. Surat Tugas Pembimbing.....	117
5. Izin Penelitian .....	118
6. Dokumentasi.....	119

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Perguruan tinggi merupakan lembaga pendidikan tinggi yang memegang peran penting dalam pembangunan bangsa. Perguruan tinggi bertanggung jawab untuk menghasilkan sumberdaya manusia yang berkualitas agar mampu menata kehidupan bangsa menuju arah yang lebih baik.<sup>1</sup>

Mahasiswa adalah salah satu unsur penting pada suatu perguruan tinggi sekaligus sebagai sumberdaya manusia yang nantinya akan berperan penting dalam menata kehidupan bangsa menuju arah yang lebih baik. Keberadaan mahasiswa akan menentukan hidup tidaknya suatu perguruan tinggi, dan bahkan kualitas suatu perguruan tinggi juga sangat ditentukan oleh kualitas yang dimiliki oleh mahasiswa dari perguruan tinggi yang bersangkutan.<sup>2</sup>

Peningkatan kualitas mahasiswa merupakan upaya terus-menerus yang harus dilakukan oleh perguruan tinggi. Salah satu upaya yang dilakukan perguruan tinggi guna meningkatkan kualitas mahasiswa yaitu dengan melaksanakan pelayanan kemahasiswaan.

Pelayanan kemahasiswaan berkaitan dengan adanya hak dan kewajiban mahasiswa yang seharusnya diaktualisasikan secara positif, aktif, dan dinamis. Hak mahasiswa terentang luas, di antaranya hak pelayanan pendidikan, hak

---

<sup>1</sup> Syahrial Abbas, 2009, *Manajemen Perguruan Tinggi*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, hal 5

<sup>2</sup> Ibid. Hal 154

kebebasan akademik dan organisasi, hak pelayanan PA (Penasihat Akademik), hak memperoleh pelayanan bimbingan dan konseling, sampai dengan hak pelayanan kesejahteraan.<sup>3</sup> Semua hak tersebut memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk memperkembangkan diri secara menyeluruh, agar mahasiswa dapat menjadi pribadi yang sukses.

Mayoritas dari civitas akademika perguruan tinggi khususnya Universitas Negeri Padang (UNP) adalah mahasiswa, mereka tentu membutuhkan berbagai fasilitas yang dapat menunjang keberhasilan studinya.<sup>4</sup> Untuk memenuhi kebutuhan tersebut, Universitas Negeri Padang (UNP) telah menyediakan berbagai fasilitas salah satunya adalah lembaga UPBK (Unit Pelayanan Bimbingan dan Konseling) yang dapat dimanfaatkan oleh seluruh mahasiswa.

UPBK (Unit Pelayanan Bimbingan dan Konseling) merupakan salah satu organisasi perguruan tinggi UNP yang berperan sebagai unit penunjang keberhasilan studi mahasiswa dengan memberikan pelayanan bimbingan dan konseling terhadap permasalahan mahasiswa UNP.<sup>5</sup>

Sebagaimana dasar hukum terkait pelaksanaan pelayanan bimbingan dan konseling di perguruan tinggi terdapat dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 60 Tahun 1999 Tentang Pendidikan Tinggi. Pada PP tersebut, dijelaskan bahwa tujuan pendidikan tinggi adalah menyiapkan peserta didik menjadi anggota masyarakat yang memiliki kemampuan akademik dan profesional yang dapat menerapkan, mengembangkan dan memperkaya khasanah ilmu pengetahuan, teknologi dan kesenian. Tujuan selanjutnya, dapat

---

<sup>3</sup> Prayitno, 2007, *Pengembangan Potensi Mahasiswa*, UNP Press, Padang, hal 20

<sup>4</sup> *Pengenalan Kehidupan Kampus Bagi Mahasiswa Baru*, 2014, UNP, hal 107

<sup>5</sup> *Ibid*, hal 96

mengembangkan dan menyebarluaskan ilmu pengetahuan, teknologi dan kesenian serta mengupayakan penggunaannya untuk meningkatkan taraf kehidupan masyarakat dan memperkaya kebudayaan nasional.<sup>6</sup>

Guna mencapai tujuan dari pendidikan tinggi tersebut, maka disediakanlah Susunan Perguruan Tinggi yang terdapat dalam PP Nomor 60 Tahun 1999 Pasal 27 yang berisi tentang Perguruan Tinggi terdiri atas unsur-unsur sebagai berikut di antaranya (a) dewan penyantun, (b) unsur pimpinan, (c) unsur tenaga pengajar para dosen, (d) senat perguruan tinggi, (d) unsur pelaksana akademik (bidang pendidikan, bidang penelitian, bidang pengabdian kepada masyarakat), (e) unsur penunjang perguruan tinggi yang meliputi : perpustakaan, laboratorium, bengkel, pusat komputer, serta bentuk lain yang dianggap perlu untuk mendukung penyelenggaraan pendidikan akademik dan profesional pada perguruan tinggi yang bersangkutan.<sup>7</sup>

Sesuai dengan PP Nomor 60 Tahun 1999 Pasal 27 yang telah dijelaskan di atas, maka UNP (Universitas Negeri Padang) sebagai salah satu perguruan tinggi negeri yang ada di Sumatera Barat menyediakan unsur penunjang salah satunya yaitu UPBK (Unit Pelayanan Bimbingan dan Konseling) yang mampu mendukung penyelenggaraan pendidikan akademik serta mampu meningkatkan kualitas dari peserta didik.

Adapun Peraturan perguruan tinggi khususnya UNP terkait dengan didirikannya UPBK (Unit Pelayanan Bimbingan dan Konseling) terdapat pada Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia

---

<sup>6</sup> Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 60 Tahun 1999 *Tentang Pendidikan Tinggi*

<sup>7</sup> *Ibid*

Nomor 10 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Negeri Padang yang terdapat pada BAB II pasal 3,4,5,& 6 terkait UNP memiliki organ yang terdiri dari Senat, Rektor, Satuan Pengawasan Internal, Dewan Pertimbangan. Rektor sebagai organ pengelola terdiri atas : Rektor dan Wakil Rektor, Biro, Fakultas dan Pascasarjana, Lembaga, dan Unit Pelaksana Teknis.<sup>8</sup>

Unit Pelaksana Teknis (UPT) merupakan unsur penunjang akademik atau sumber belajar UNP. UPT dipimpin oleh seorang Kepala dan bertanggung jawab kepada Rektor. UPT UNP terdiri atas : UPT Perpustakaan, UPT Pengembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi, UPT Bahasa, UPT Pelayanan Bimbingan dan Konseling, UPT Layanan Internasional, dan UPT Pengembangan Karir dan Kewirausahaan.<sup>9</sup>

Perguruan Tinggi lain seperti UNJ (Universitas Negeri Jakarta) juga menyediakan unit pelayanan Bimbingan dan Konseling yang disebut dengan UPT LBK (Unit Pelaksana Teknis Layanan Bimbingan dan Konseling) terdapat pada Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 44 tahun 2016 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Negeri Jakarta yang terdapat pada pasal 105 terkait dengan UPT (Unit Pelaksana Teknis) UNJ terdiri atas : UPT Perpustakaan, UPT Teknologi

---

<sup>8</sup> Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2015 BAB II pasal 3,4,5,& 6 tentang *Organisasi dan Tata Kerja* Universitas Negeri Padang

<sup>9</sup> Ibid BAB II pasal 98

Informasi dan Komunikasi, UPT Layanan Bimbingan dan Konseling, dan UPT Bahasa.<sup>10</sup>

Unit Pelayanan Bimbingan dan Konseling (UPBK) Universitas Negeri Padang berdiri tanggal 23 September 1985 berdasarkan Surat Keputusan Rektor IKIP Padang Nomor : 87/C.III/PT.37/1985. Sejak saat itu, UPBK sudah menjadi wadah penyelenggara kegiatan pelayanan bimbingan dan konseling bagi para mahasiswa, warga kampus dan anggota masyarakat lainnya. Sebagai salah satu unit di lingkungan Universitas Negeri Padang (UNP), UPBK berusaha menunjang kelancaran pelaksanaan Tri-Dharma Perguruan Tinggi yang lebih mengarah kepada upaya pemberian pelayanan bantuan psiko-paedagogis bagi mahasiswa, civitas akademik UNP serta masyarakat luas.<sup>11</sup>

UPBK UNP berfungsi memberikan pelayanan kepada setiap civitas akademik khususnya mahasiswa serta anggota masyarakat lainnya, baik secara perorangan maupun kelompok. UPBK didirikan dengan tujuan pokok memberikan pelayanan kepada mahasiswa agar mereka mencapai kesuksesan optimal dalam menjalani masa studi.<sup>12</sup>

Secara umum, tujuan UPBK UNP adalah agar individu yang dilayani dapat (1) memahami diri sendiri dan lingkungannya, sehingga dapat mengambil keputusan secara bijaksana, (2) menyusun dan mengembangkan program akademik atau program-program lainnya sesuai dengan aspirasi, bakat, minat, dan kemampuan diri, ketentuan yang berlaku serta kondisi

---

<sup>10</sup> Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2016 pasal 105 tentang *Organisasi dan Tata Kerja* Universitas Negeri Jakarta

<sup>11</sup> <http://upbk.unp.ac.id/diakses> pada tanggal 17 Januari 2018, pukul 11.30 WIB

<sup>12</sup> *Ibid*

lingkungan yang ada, (3) mengembangkan diri secara optimal sesuai dengan potensi dan kondisi lingkungannya, (4) mengembangkan keterampilan yang berguna dalam kehidupan di lingkungannya, (5) mengatasi dan memecahkan masalah pribadi, akademik, sosial, karir dan masalah-masalah lainnya, (6) mengatasi kehidupan afektif sehari-hari yang terganggu (KES-T) dan mewujudkan kehidupan afektif sehari-hari (KES).<sup>13</sup>

Keberadaan layanan bimbingan dan konseling di perguruan tinggi sangat dibutuhkan oleh para mahasiswa karena pada dasarnya mahasiswa dalam menjalani masa studinya pasti mengalami permasalahan-permasalahan yang secara langsung dapat mengganggu proses belajarnya seperti permasalahan akademik, pribadi, maupun sosialnya. Sebagian mahasiswa dengan kekuatan dan upaya sendiri berhasil mengatasi permasalahan yang mereka alami, namun disisi lain juga terdapat sejumlah mahasiswa lainnya yang kurang mampu dengan kekuatannya sendiri memikul dan menangani masalah-masalah tersebut, bahkan sejumlah mahasiswa lagi terpaksa berhenti kuliah atau putus kuliah gara-gara permasalahan yang menghimpit diri mereka sendiri tidak berhasil diatasi.<sup>14</sup>

Berdasarkan penjelasan di atas, terkait fungsi dan tujuan dari UPBK, maka dapat dikatakan UPBK merupakan suatu organisasi yang mewadahi seluruh anggotanya dengan status dan posisinya. Organisasi mempunyai pengertian sebagai proses dinamis yang selalu bergerak menuju tercapainya tujuan organisasi. Organisasi sebagai proses dinamis, karena harus

---

<sup>13</sup> *Ibid*

<sup>14</sup> Prayitno, 2007, Pengembangan Potensi Mahasiswa UNP Press, Padang, hal 87

mengadakan pembagian tugas kepada para anggotanya, serta harus memberikan tanggung jawab, wewenang, dan mengadakan hubungan baik ke dalam maupun ke luar dalam rangka mencari keberhasilan dari organisasi tersebut.<sup>15</sup> Suatu organisasi yang baik harus mempunyai tujuan yang jelas, dapat diterima oleh semua orang yang terlibat dalam organisasi tersebut. Suatu organisasi dapat dikatakan optimal, apabila organisasi tersebut berhasil mencapai tujuannya.<sup>16</sup>

Namun nyatanya, berdasarkan data yang diperoleh peneliti dari UPBK (Unit Pelayanan Bimbingan dan Konseling) Universitas Negeri Padang (UNP) Tahun 2018, terkait persentase kunjungan mahasiswa UNP yang melakukan konseling dengan jumlah mahasiswa dari masing-masing fakultas yang ada di UNP pada tiga tahun terakhir 2015, 2016, & 2017 dapat dilihat pada tabel 1.1.

---

<sup>15</sup> Said Abd. Rahman, 2013 , *Efektivitas Organisasi Kecamatan Sebagai Satuan Kerja Perangkat Daerah*, Jurnal Ilmu Politik dan Pemerintahan Lokal, Volume II Edisi 1, Januari-Juni 2013. Diakses tanggal 13 Mei 2018 Pukul 20:10 WIB

<sup>16</sup> *Ibid*

Tabel 1.1

**Persentase Rekapitulasi Pengunjung UPBK (Unit Pelayanan Bimbingan & Konseling ) Mahasiswa Universitas Negeri Padang  
2015-2017**

Fakultas	Tahun Kunjungan & Persentase Kunjungan					
	2015	%	2016	%	2017	%
FIP	119	9,8 %	201	13 %	97	5,6 %
FBS	33	3,8 %	11	1,2 %	45	3,4 %
FMIPA	10	1,1 %	12	1,3 %	14	1,1 %
FIS	31	4,3 %	10	1,1 %	15	1,3 %
FT	31	2,9 %	14	1,1 %	9	0,6 %
FIK	8	0,8 %	9	0,9 %	11	1 %
FE	12	1,5 %	3	0,3 %	16	1,4%
FPP	-	0 %	7	1,2 %	1	0,1 %
<b>Jumlah</b>	<b>244</b>	<b>24,2 %</b>	<b>267</b>	<b>20,3 %</b>	<b>208</b>	<b>14,5 %</b>

*(Sumber : UPBK UNP tahun 2018)*

Tabel di atas menunjukkan bahwa kunjungan mahasiswa ke UPBK (Unit Pelayanan Bimbingan dan Konseling) UNP cenderung turun dari tahun ke tahun seperti yang terlihat pada tabel bahwa pada tahun 2015, persentase kunjungan mahasiswa ke UPBK (Unit Pelayanan Bimbingan dan Konseling) UNP 24,2 %, dan pada tahun 2016 turun menjadi 20,3 %, begitu pula yang terjadi pada tahun 2017 persentase kunjungan mahasiswa ke UPBK (Unit Pelayanan Bimbingan dan Konseling) UNP menjadi semakin menurun menjadi 14,5 %.

Berdasarkan tabel di atas, maka dapat dikatakan pelaksanaan UPBK (Unit Pelayanan Bimbingan dan Konseling) masih belum optimal, karena persentase kunjungan mahasiswa ke UPBK (Unit Pelayanan Bimbingan dan Konseling) UNP dari tahun 2015, 2016, dan 2017 mengalami penurunan, sementara jumlah penerimaan mahasiswa dari tahun 2015, 2016, dan 2017 mengalami peningkatan.

Sebagaimana data yang diperoleh peneliti dari BAK ( Biro Akademik dan Kemahasiswaan) Universitas Negeri Padang Tahun 2018, terkait jumlah mahasiswa pada tiga tahun terakhir 2015, 2016, & 2017 dapat dilihat pada tabel 1.2.

**Tabel 1.2**

**Jumlah Mahasiswa UNP (Universitas Negeri Padang) tahun masuk 2015-2017**

Fakultas	Tahun Masuk			Jumlah
	2015	2016	2017	
FIP	1.205	1.519	1.727	4.451
FBS	862	897	1.310	3.069
FMIPA	869	889	1.268	3.026
FIS	714	894	1.128	2.736
FT	1.067	1.224	1.413	3.704
FIK	907	953	1.015	2.875
FE	753	923	1.078	2.754
FPP	394	570	785	1.749
<b>Jumlah</b>	<b>6.771</b>	<b>7.869</b>	<b>9.724</b>	<b>24.364</b>
<b>TOTAL</b>	<b>24.364</b>			

(Sumber: BAK UNP thn 2018)

Tabel di atas jelas menunjukkan bahwa Universitas Negeri Padang (UNP) sebagai salah satu perguruan tinggi yang ada di Sumatera Barat melakukan peningkatan terkait jumlah penerimaan mahasiswa baru pada setiap tahunnya yaitu tahun 2015, 2016, dan 2017. Adapun jumlah mahasiswa UNP yang paling banyak didominasi oleh Fakultas Ilmu Pendidikan (FIP) dan Fakultas Teknik (FT).

Idealnya, dengan meningkatnya jumlah mahasiswa, maka persentase ataupun jumlah kunjungan mahasiswa ke UPBK juga mengalami peningkatan. Hal ini dikarenakan, semakin banyak jumlah mahasiswa maka semakin beragam latar belakang mahasiswa baik itu latar belakang sosial, pribadi,

ekonomi, motivasi terhadap perguruan tinggi maupun kemampuan akademiknya. Keragaman latar belakang mahasiswa dapat memperbesar peluang terjadinya kesulitan penyesuaian diri, keterlambatan studi bahkan putus kuliah. Pernyataan ini juga didukung oleh Yuwono dalam Rifda El Fiah yang menyatakan bahwa perguruan tinggi perlu melakukan peningkatan terhadap komponen layanan pendidikan yang memusatkan perhatian kepada aspek-aspek perbedaan individual mahasiswa. Hal tersebut disebabkan oleh meningkatnya jumlah mahasiswa, maka mereka yang berstatus mahasiswa akan semakin beragam latar belakangnya, baik latar belakang sosial ekonomi, motivasi, aspirasi terhadap perguruan tinggi maupun kemampuan akademiknya. Agar dapat mencapai target pengembangan diri yang optimal sesuai dengan tingkat keragamannya, maka komponen layanan ini penting untuk dikembangkan, karena jika tidak mendapatkan fasilitas pelayanan yang memadai, keragaman latar belakang mahasiswa tersebut dapat memperbesar peluang terjadinya kesulitan penyesuaian diri dan semakin banyaknya mahasiswa yang putus kuliah. Komponen pendidikan yang dimaksud adalah layanan bimbingan dan konseling.<sup>17</sup>

Apalagi pelaksanaan UPBK di UNP sudah menjadi ketetapan dari Pemerintah yang sudah ada dasar hukumnya yang terdapat pada Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor

---

<sup>17</sup> Rifda El Fiah, 2014, Urgensi Layanan Bimbingan dan Konseling di Perguruan Tinggi (*Studi Terhadap Kebutuhan dan Pencapaian Tugas-Tugas Perkembangan Mahasiswa Untuk Menyusun Rancangan Implementasi Layanan Bimbingan dan Konseling di IAIN Raden Intan Lampung*), LP3M IAIN Raden Lampung, hal 9-10

10 Tahun 2015 pasal 98 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Negeri Padang.

Adapun yang digunakan peneliti untuk melihat permasalahan di atas dengan menggunakan perspektif sosiologi organisasi. Sosiologi organisasi merupakan suatu cabang ilmu sosiologi yang mengkaji, mempelajari dan menjelaskan tentang keberadaan, peranan, tugas, dan fungsi organisasi tersebut dalam masyarakat, siapa yang menjadi sasaran layanan, serta bagaimana interaksi yang terjadi antarmanusia dalam organisasi tersebut maupun interaksi antara organisasi yang satu dengan organisasi yang lain.<sup>18</sup> Jika dikaitkan dengan topik permasalahan, maka idealnya UPBK merupakan organisasi yang memberikan pelayanan khususnya kepada mahasiswa UNP dengan tujuan untuk mengentaskan permasalahan mahasiswa baik pribadi, akademik, maupun sosial. UPBK sebagai organisasi berarti sekumpulan orang yang menjalankan tugas dan fungsinya masing-masing, saling terkait dan saling bekerja sama satu sama lain untuk mencapai tujuan bersama secara optimal.

Sementara jika dilihat dari jenis masalah yang dikonsultasikan mahasiswa ke UPBK UNP, dapat dibagi menjadi tiga permasalahan yaitu permasalahan yang menyangkut kehidupan pribadi, akademik, dan sosial. Sebagaimana data yang diperoleh peneliti terkait jumlah mahasiswa dengan jenis permasalahannya dapat dilihat pada tabel 1.3.

---

<sup>18</sup> Alo Liliweri, 2014, Sosiologi dan Komunikasi Organisasi, Bumi Aksara, Jakarta, hal 12-14

Tabel 1.3

**Rincian Jumlah Mahasiswa yang Konseling Permasalahan Bidang Pribadi,  
Akademik dan Sosial ke UPBK (Unit Pelayanan Bimbingan & Konseling)  
Universitas Negeri Padang  
2015-2017**

Fakultas	PRIBADI			AKADEMIK			SOSIAL		
	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017
FIP	87	82	44	17	96	36	15	23	17
FBS	29	7	24	1	1	16	3	3	5
FMIPA	-	4	-	-	2	1	-	1	-
FIS	10	3	10	-	8	2	-	-	2
FT	25	4	12	2	6	1	4	1	2
FIK	22	3	6	5	10	1	4	-	2
FE	6	6	4	1	3	6	1	-	1
FPP	10	3	14	1	-	1	1	1	1
<b>Jumlah</b>	<b>189</b>	<b>112</b>	<b>114</b>	<b>27</b>	<b>126</b>	<b>64</b>	<b>28</b>	<b>29</b>	<b>30</b>
<b>TOTAL</b>	<b>719</b>								

*(Sumber : UPBK UNP tahun 2018)*

Data di atas jelas menunjukkan bahwa jenis permasalahan yang paling banyak dikonsultasikan oleh mahasiswa UNP pada tiga tahun terakhir 2015, 2016, & 2017 adalah jenis permasalahan pribadi dengan 415 mahasiswa. Selanjutnya, didominasi oleh jenis permasalahan bidang akademik dengan jumlah 217 mahasiswa, dan terakhir adalah masalah dalam bidang sosial dengan jumlah 87 mahasiswa. Tiga jenis permasalahan di atas merupakan permasalahan yang paling sering dialami mahasiswa dalam menjalani proses perkuliahannya yang berdampak pada hasil studi dari mahasiswa yang bersangkutan.

Permasalahan akademik merupakan hambatan atau kesulitan yang dihadapi mahasiswa dalam merencanakan dan memaksimalkan perkembangan

belajarnya.<sup>19</sup> Berikut serangkaian problem akademik yang dialami mahasiswa UNP di antaranya : 1) kesulitan dalam mendapatkan sumber belajar yang dibutuhkan, 2) kesulitan memahami materi perkuliahan terutama dalam hal memahami buku-buku terjemahan, 3) kesulitan untuk berpikir kritis, 4) kesulitan dalam membuat makalah, laporan, maupun tugas akhir, 5) terpaksa masuk kejurusan yang tidak diminati demi menyenangkan hati orang tua/memilih jurusan karena paksaan maupun permintaan dari orang tua, 6) kesulitan mengatur waktu antara kuliah dengan organisasi kampus yang diikuti oleh mahasiswa yang bersangkutan.<sup>20</sup>

Selanjutnya, permasalahan pribadi. Permasalahan pribadi merupakan kesulitan dalam mengelola kehidupannya sendiri.<sup>21</sup> Berikut serangkaian problem pribadi yang dialami oleh mahasiswa UNP yaitu : 1) masalah pendanaan/biaya kuliah maupun tempat tinggal kos, 2) malas/kurangnya motivasi untuk kuliah, 3) putus cinta, 4) masalah LGBT/kelainan seks, 5) merasa kurang percaya diri, 6) masalah keluarga/*broken home*, dsb.<sup>22</sup>

Sedangkan permasalahan bidang sosial merupakan kesulitan dalam menjalin hubungan antarpribadi dengan orang lain dan menyesuaikan diri dengan kehidupan sosial baik di kampus maupun di lingkungan tempat tinggalnya. Dalam kehidupan mahasiswa, hubungan antarpribadi berlangsung

---

<sup>19</sup> *Op.cit*, hal 13

<sup>20</sup> Berdasarkan Hasil Wawancara dengan staff UPBK UNP Dewi Permata Sari, M.Pd. Kons, Pada Tanggal 10-Juli-2018, Pukul 09.30 WIB

<sup>21</sup> Rifda El Fiah, 2014, Urgensi Layanan Bimbingan dan Konseling di Perguruan Tinggi (*Studi Terhadap Kebutuhan dan Pencapaian Tugas-Tugas Perkembangan Mahasiswa Untuk Menyusun Rancangan Implementasi Layanan Bimbingan dan Konseling di IAIN Raden Intan Lampung*), LP3M IAIN Raden Lampung, hal 13

<sup>22</sup> *Op.cit*, Pada Tanggal 10-Juli-2018, Pukul 09.30 WIB

antara dirinya dengan teman sekamar kos, sesama mahasiswa dan sesama warga di sekitar tempat tinggal dan di kampus, hubungan dengan dosen dan karyawan, dan individu-individu yang datang dan pergi dalam kehidupan pribadi setiap saat dan setiap hari. Hubungan tersebut dilakukan dengan cara-cara berkomunikasi yang baik dan benar. Hubungan tersebut hendaknya berlangsung dan menghasilkan suasana positif dan membawa dampak yang menguntungkan bagi diri sendiri dan orang lain. Hubungan antarpribadi yang baik, mulus dan sukses akan menyumbang secara signifikan kepada kesuksesan studi mahasiswa yang bersangkutan.<sup>23</sup>

Serangkaian problema bidang sosial yang dialami mahasiswa UNP pada di antaranya (1) hubungan yang tidak harmonis atau mengalami konflik dengan teman kampus, (2) hubungan yang tidak harmonis dengan teman satu kamar/kos, (3) hubungan tidak harmonis dengan senior, (4) bermasalah dengan dosen, (5) sulit menyesuaikan diri dengan lingkungan yang baru seperti tempat kos.<sup>24</sup>

Ketiga jenis permasalahan di atas saling terkait satu sama lain dalam hal mempengaruhi proses belajar mahasiswa menjadi kurang fokus, menambah beban pikiran, tidak nyaman, dan terpaksa dalam mengikuti proses perkuliahan. Tentunya hal tersebut dapat menghambat mahasiswa dalam pencapaian hasil belajar yang optimal seperti IP rendah, terlambat menyelesaikan studi, bahkan sampai putus kuliah.

---

<sup>23</sup> Prayitno, 2007, *Pengembangan Potensi Mahasiswa*, UNP Press, Padang, hal 13-15

<sup>24</sup> Berdasarkan hasil Wawancara dengan Kepala UPBK UNP Ibu Yarmis Syukur pada hari Jumat, 16-03-2018

Penelitian lain yang relevan dengan penelitian ini yaitu penelitian yang dilakukan oleh Lovita Ivan Hidayatullah dengan judul penelitian optimalisasi fungsi pembimbing akademik bagi sukses studi mahasiswa (Studi Empiris pada Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Surakarta Angkatan 2011).<sup>25</sup> Perbedaannya dengan penelitian ini adalah penelitian tersebut terfokus kepada bagaimana optimalisasi fungsi PA bagi sukses studi mahasiswa dalam bidang akademik. Sedangkan penelitian ini lebih terfokus kepada bagaimana optimalisasi lembaganya yaitu UPBK dalam meminimalisir permasalahan mahasiswa UNP. Adapun hasil penelitian pada studi relevan tersebut ialah optimalisasi peran PA dalam sukses studi mahasiswa angkatan 2011 FAI UMS dalam penerapannya, secara kuantitas dapat diketahui persentasenya 42 % atau dalam pengertian belum maksimal dalam mengupayakan sukses studi mahasiswa angkatan 2011.

Berdasarkan kondisi tersebut, peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut terkait dengan Optimalisasi UPBK (Unit Pelayanan Bimbingan dan Konseling) dalam Meminimalisir Permasalahan Mahasiswa UNP.

## **B. Batasan dan Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas bahwa UNP sebagai salah satu perguruan tinggi di Sumatera Barat menyediakan UPBK yang berfungsi sebagai unit penunjang dalam memberikan pelayanan bimbingan untuk meminimalisir segala permasalahan mahasiswa baik itu masalah pribadi,

---

<sup>25</sup> Lovita Ivan Hidayatullah, 2014, *Optimalisasi Fungsi Pembimbing Akademik Bagi Sukses Studi Mahasiswa* (Studi Empiris Pada Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Surakarta Angkatan 2011), Skripsi.

akademik, dan sosial dengan tujuan agar para mahasiswa dapat mencapai kesuksesan optimal dalam menjalani studinya.

Keberadaan UPBK di UNP sudah menjadi ketetapan dari Pemerintah yang sudah ada dasar hukumnya yang terdapat pada Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2015 pasal 98 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Negeri Padang.

Namun nyatanya, persentase kunjungan mahasiswa ke UPBK UNP pada tahun 2015, 2016 dan 2017 cenderung mengalami penurunan. Pada tahun 2015, persentase kunjungan 24,2%, pada tahun 2016 persentase kunjungan turun menjadi 20,3%, dan pada tahun 2017 turun lagi menjadi 14,5%. Hal tersebut tentunya tidak sebanding dengan jumlah mahasiswa UNP yang pada tahun 2015, 2016 dan 2017 selalu mengalami peningkatan setiap tahunnya. Idealnya, jika jumlah mahasiswa semakin banyak, maka persentase kunjungan mahasiswa ke UPBK UNP akan semakin meningkat. Hal tersebut dikarenakan latar belakang mahasiswa yang semakin beragam baik itu latar belakang ekonomi, pribadi, kemampuan akademik maupun kemampuan sosialnya. Keragaman latar belakang mahasiswa dapat memperbesar peluang terjadinya kesulitan penyesuaian diri, keterlambatan studi bahkan putus kuliah.

Sementara jika dilihat dari jenis masalah yang paling sering dikonsultasikan mahasiswa ke UPBK UNP pada tahun 2015, 2016, dan 2017 adalah jenis permasalahan bidang pribadi dengan jumlah 415 mahasiswa, selanjutnya permasalahan bidang akademik dengan jumlah 217 mahasiswa, dan terakhir adalah jenis permasalahan bidang sosial dengan jumlah 87

mahasiswa. Ketiga jenis permasalahan ini saling terkait satu sama lain dalam hal mempengaruhi proses maupun hasil studi mahasiswa yang bersangkutan.

Berdasarkan permasalahan di atas, maka peneliti akan merumuskan pertanyaan penelitian yakni “Bagaimana upaya UPBK dalam mengoptimalkan pelayanan sesuai dengan fungsi dan tujuan guna meminimalisir permasalahan mahasiswa UNP ?”

### **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui upaya UPBK dalam mengoptimalkan pelayanan sesuai dengan fungsi dan tujuan guna meminimalisir permasalahan mahasiswa UNP.

### **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

#### **1. Manfaat Teoritis**

- a. Penelitian ini menjadi suatu kajian dan pelaksanaan fokus ilmiah dibidang sosiologi organisasi yang berkaitan dengan optimalisasi UPBK (Unit Pelayanan Bimbingan dan Konseling) dalam Meminimalisir Permasalahan Mahasiswa UNP.
- b. Penelitian ini dapat memberikan sumbangan ide, gagasan dan pengetahuan baru bagi pembacanya terutama Mahasiswa terkait dengan adanya UPBK di UNP.

#### **2. Manfaat Praktis**

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai bahan masukan bagi UPBK UNP.

b. Penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi bagi peneliti selanjutnya.

### **E. Kerangka Teoritis**

Penelitian tentang “Optimalisasi UPBK dalam Meminimalisir Permasalahan Mahasiswa UNP” dapat dianalisis dengan menggunakan salah satu teori sosiologi organisasi yaitu teori sistem kooperatif oleh Chester Bernard. Chester Bernard memandang organisasi adalah sistem kerja sama (*organizations as cooperative system*) yang dirancang untuk mengintegrasikan dan memberikan kontribusi terhadap pekerja individu. Bernard berargumentasi bahwa manajer yang efektif harus memperkenalkan nilai-nilai kebersamaan, sikap, dan loyalitas, serta dapat menciptakan semangat kerja dari para pekerja.<sup>26</sup>

Bernard menyatakan bahwa organisasi adalah sistem orang, bukan struktur-struktur yang diawasi dengan mesin. Menurut Bernard, keberadaan sebuah organisasi (sebagai sistem kooperatif) tergantung pada kemampuan manusia untuk berkomunikasi dan kemauan mereka untuk melayani dan berusaha untuk satu tujuan bersama, serta dapat mengembangkan *sense of common* (perasaan bersama dan bersatu), di mana ada perasaan memiliki yang kuat dari anggota dan dengan organisasi.<sup>27</sup>

Jadi, asumsi dasar dari teori ini adalah bahwa setiap individu dalam organisasi harus mampu bekerja sama, memiliki kemampuan untuk berkomunikasi, menanamkan nilai-nilai kebersamaan, mampu menciptakan

---

<sup>26</sup> Alo Liliweri, 2014, Sosiologi dan Komunikasi Organisasi, Bumi Aksara, Jakarta, hal 154

<sup>27</sup> Ibid, hal 155

semangat kerja dari para pekerja, memiliki kemauan untuk melayani, memiliki perasaan yang kuat dari anggota dan dengan organisasi, dan berusaha untuk satu tujuan bersama, agar organisasi tersebut dapat terintegrasi dengan baik.

Bernard menjelaskan kalau susunan tata kerja manusia harus dikelola secara berimbang dengan memperhatikan hal berikut : (1) kemauan untuk bekerjasama merupakan dasar yang dicari oleh organisasi, (2) kemauan untuk bekerjasama itu harus didasari dengan semangat sukarela, (3) kemauan untuk bekerjasama itu harus keluar dari pribadi seseorang yang berada dalam zona netral, tidak memihak dan bersikap profesional, (4) esensi dasar dari organisasi adalah kemauan orang untuk memberikan kontribusi individual mereka bagi sistem kerja sama dalam organisasi.<sup>28</sup>

Berdasarkan penjelasan teori di atas, jika dikaitkan dengan topik penelitian yang peneliti angkat, maka UPBK (Unit Pelayanan Bimbingan dan Konseling) merupakan sebuah organisasi yang disediakan oleh perguruan tinggi Universitas Negeri Padang yang berfungsi memberikan pelayanan khususnya mahasiswa untuk memecahkan serta mengentaskan permasalahan yang dialami mahasiswa baik itu permasalahan pribadi, akademik, sosial maupun karier. Adapun tujuan Universitas Negeri Padang (UNP) menyediakan UPBK adalah agar dapat meningkatkan kualitas dan jaminan mutu lulusan perguruan tinggi.

Sesuai dengan penjelasan teori di atas, maka UPBK sebagai sebuah organisasi tentunya terdapat sekumpulan orang di dalamnya yang menjalankan

---

<sup>28</sup> Ibid, hal 156

tugas dan fungsinya masing-masing. Idealnya, dalam menjalankan organisasi tersebut yaitu UPBK setiap individu yang bertugas dalam UPBK tentunya harus saling bekerja sama secara sukarela, saling berinteraksi dan berkomunikasi antar para pekerja dalam organisasi tersebut, serta adanya kontribusi dari masing-masing pekerja sesuai dengan tugasnya, hal tersebut dilakukan agar tujuan yang telah ditentukan dan ditetapkan dapat tercapai secara optimal. Namun, jika dilihat dari realitasnya pelaksanaan UPBK UNP masih kurang optimal, hal ini dibuktikan dari data tabel 1.2 yang menunjukkan bahwa kunjungan mahasiswa ke UPBK (Unit Pelayanan Bimbingan dan Konseling) UNP dari tahun 2015, 2016, dan 2017 mengalami penurunan. Oleh karena itu, dalam pembahasan mengenai teori ini peneliti lebih memfokuskan kepada upaya UPBK dalam mengoptimalkan pelayanan sesuai dengan fungsi dan tujuan guna meminimalisir permasalahan mahasiswa UNP.

## **F. Kerangka Konseptual**

### **1. Optimalisasi**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), bahwa kata optimalisasi berasal dari kata optimal yang artinya terbaik, tertinggi, dan paling menguntungkan. Mengoptimalkan berarti menjadikan paling baik atau menjadikan paling tinggi. Sedangkan optimalisasi adalah proses kegiatan dalam mengoptimalkan sesuatu atau proses untuk menjadikan sesuatu menjadi paling baik atau paling tinggi.<sup>29</sup>

---

<sup>29</sup> <https://kbbi.web.id/optimal.html>

Menurut Winardi, optimalisasi adalah ukuran yang menyebabkan terjadinya tujuan. Sedangkan jika dipandang dari sudut usaha, optimalisasi adalah usaha memaksimalkan kegiatan sehingga mewujudkan keuntungan yang diinginkan atau dikehendaki.<sup>30</sup> Jadi, optimalisasi adalah suatu proses kegiatan yang dilakukan untuk menjadikan sesuatu menjadi paling baik atau untuk mencapai hasil terbaik.

## **2. UPBK UNP**

UPBK (Unit Pelayanan Bimbingan dan Konseling) Universitas Negeri Padang merupakan wadah penyelenggara kegiatan pelayanan bimbingan dan konseling yang diberikan terhadap berbagai hal ataupun permasalahan mahasiswa dalam bidang-bidang yang secara langsung terkait dengan kebutuhan dan kehidupan mahasiswa, seperti bidang-bidang kehidupan pribadi, kehidupan sosial, akademik, maupun karir.<sup>31</sup> UPBK berfungsi memberikan pelayanan kepada setiap civitas akademik khususnya mahasiswa serta anggota masyarakat lainnya, baik secara perorangan maupun kelompok. Secara umum tujuan pelayanan UPBK adalah agar individu yang dilayani dapat 1) memperoleh pengetahuan dan pemahaman tentang diri sendiri dan lingkungannya yang memungkinkan orang tersebut dapat membuat keputusan secara tepat dan bijaksana, 2) mengembangkan diri secara optimal sesuai dengan potensi dan kondisi lingkungannya, 3) memecahkan dan mengatasi masalah pribadi, sosial, akademik, dan karier serta masalah-masalah lainnya.<sup>32</sup>

---

<sup>30</sup> <http://repository.unpas.ac.id/id/eprint/12568>. Diakses pada tanggal 14 Mei 2018, pukul 7.47

<sup>31</sup> Prayitno, 2007, *Pengembangan Potensi Mahasiswa*, UNP Press, Padang, hal 108

<sup>32</sup> <http://upbk.unp.ac.id/diakses> pada tanggal 17 Januari 2018, pukul 11.30 WIB

### 3. Meminimalisir

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), bahwa kata meminimalisir berasal dari kata minimal yang artinya sedikit-dikitnya atau sekurang-kurangnya. Meminimalkan berarti menjadikan minimal (sekurang-kurangnya).<sup>33</sup> Jadi, meminimalisir adalah menjadikan sesuatu seminimal mungkin atau sekurang-kurangnya dengan kata lain mengurangi suatu hal tertentu meskipun tidak dapat dihilangkan atau diselesaikan sepenuhnya.

### 4. Mahasiswa

Mahasiswa adalah individu-individu yang diproyeksikan berkembang menjadi pribadi-pribadi terpelajar dengan wawasan, pengetahuan, keterampilan, nilai dan sikap cukup tinggi dan dinamis untuk berperikehidupan yang maju dan membahagiakan. Pengembangan diri mahasiswa yang berorientasi pada potensi terselenggara melalui upaya bersama berbagai pihak, yaitu mahasiswa itu sendiri dan lingkungannya, para dosen, karyawan, dan pimpinan pada tingkat jurusan/program studi, fakultas dan perguruan tinggi, serta warga masyarakat luas pada umumnya.<sup>34</sup>

## G. Metodologi Penelitian

### 1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di Universitas Negeri Padang (UNP) tepatnya terletak di Jln. Prof. Dr. Hamka, Air Tawar, Padang, Sumatera Barat. Alasan UNP dipilih sebagai lokasi penelitian karena UNP adalah salah satu universitas yang menyediakan lembaga UPBK (Unit Pelayanan Bimbingan dan

---

<sup>33</sup> <https://kbbi.web.id/minimal.html>

<sup>34</sup> *Ibid.* hal 117

Konseling) yang telah berdiri pada tanggal 23 September 1985 berdasarkan Surat Keputusan Rektor IKIP Padang Nomor: 87/C.III/PT.37/1985. Lembaga UPBK UNP terletak di gedung rektorat Bagonjong lantai 3.

## **2. Pendekatan dan Tipe Penelitian**

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif adalah suatu jenis penelitian yang menghasilkan temuan-temuan yang tidak diperoleh oleh alat-alat prosedur statistik atau alat-alat kuantifikasi lainnya.<sup>35</sup> Metodologi kualitatif merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.<sup>36</sup> Pendekatan ini langsung menunjukkan latar dan individu-individu dalam latar itu secara keseluruhan atau data dari informan ditelusuri seluas-luasnya (secara mendalam), sehingga peneliti dapat mendeskripsikan fenomena secara utuh dan alamiah (natural) karena data yang diperoleh merupakan hasil ungkapan langsung dari subjek peneliti.<sup>37</sup>

Alasan peneliti memilih pendekatan kualitatif karena pendekatan ini mampu mendeskripsikan dan menjelaskan permasalahan yang peneliti angkat terkait dengan optimalisasi UPBK (Unit Pelayanan Bimbingan dan Konseling) dalam meminimalisir permasalahan mahasiswa UNP.

Sedangkan tipe penelitian yang digunakan peneliti adalah tipe penelitian studi kasus (*case study*) dengan jenis intrinsik, yaitu studi yang dilakukan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih baik dan komprehensif sehingga

---

<sup>35</sup> Rulam Ahmadi, 2014, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Ar-RUZZ MEDIA, Yogyakarta, hal 15

<sup>36</sup> Maleong, 1990, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung, PT Remaja Rosdakarya, hal 3

<sup>37</sup> Ibid, hal 3

kasus ini menarik untuk diteliti.<sup>38</sup> Studi kasus ini bertujuan untuk mempelajari secara intensif mengenai unit sosial tertentu, meliputi individu, kelompok, lembaga dan masyarakat. Sehingga, studi kasus ini menekankan pada kedalaman dan keutuhan subjek yang diteliti meskipun dengan wilayah terbatas yaitu Universitas Negeri Padang. Alasan pemilihan studi kasus intrinsik dalam penelitian ini adalah karena ingin mengetahui secara mendalam/intensif terkait dengan bagaimana upaya UPBK dalam mengoptimalkan pelayanan sesuai dengan fungsi dan tujuan guna meminimalisir permasalahan mahasiswa UNP.

### 3. Informan Penelitian

Informan adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian. Jadi, orang tersebut harus mempunyai banyak pengalaman tentang latar penelitian. Informan tersebut secara sukarela menjadi anggota tim penelitian walaupun hanya bersifat informal. Kegunaan informan bagi peneliti ialah membantu agar secepatnya dan tetap seteliti mungkin dapat membenamkan diri dalam konteks setempat terutama bagi peneliti yang belum mengalami latihan etnografi.<sup>39</sup>

Oleh karena itu, untuk mendapatkan data selama penelitian, maka pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan teknik *purposive sampling* (sampel bertujuan). Teknik *purposive sampling* merupakan teknik yang berdasarkan kepada ciri-ciri yang dimiliki oleh subjek yang dipilih karena ciri-ciri tersebut sesuai dengan tujuan penelitian yang akan dilakukan. Dalam

---

<sup>38</sup> Sitorus Felix, 1998, *Penelitian kualitatif*, Kelompok Dokumentasi Ilmu Bogor, Bogor.

<sup>39</sup> Ibid, hal 90

*purposive sampling*, peneliti memilih subjek penelitian dan lokasi penelitian dengan tujuan untuk mempelajari atau untuk memahami permasalahan pokok yang akan diteliti.<sup>40</sup>

Informan penelitian yaitu dipilih berdasarkan asumsi dan pengetahuan peneliti bahwa informan tersebut dapat memberikan informasi yang tepat agar peneliti dapat menggambarkan dan menjelaskan secara akurat dan sistematis terkait optimalisasi UPBK dalam meminimalisir permasalahan mahasiswa UNP, baik dari sisi internal maupun dari sisi eksternal.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka kriteria informan dalam penelitian ini adalah : (a) Pengelola UPBK yang terdiri dari kepala UPBK, para staff UPBK, dan konselor khusus bidang sosial. Informan ini merupakan pihak-pihak internal yang bertanggung jawab dalam mengelola UPBK sesuai dengan fungsi dan tujuan UPBK agar tercapai hasil yang optimal, (b) Selanjutnya, mahasiswa UNP baik yang sudah berkunjung maupun yang tidak ataupun belum berkunjung ke UPBK UNP. Informan ini merupakan pihak-pihak eksternal yang memiliki hak dalam memanfaatkan fasilitas yang disediakan UNP salah satunya UPBK guna meminimalisir permasalahan yang dialami mahasiswa UNP.

---

<sup>40</sup> Haris Herdiansyah, 2014, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Salemba Humanika, Jakarta, hal 106

#### 4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan pada penelitian ini adalah :

a. Observasi

Observasi berasal dari bahasa latin yang berarti memperhatikan dan mengikuti. Cartwright & Cartwright mendefinisikan bahwa observasi adalah suatu proses melihat, mengamati, dan mencermati serta merekam perilaku secara sistematis untuk suatu tujuan tertentu.<sup>41</sup> Inti dari observasi adalah adanya perilaku yang tampak dan adanya tujuan yang ingin dicapai. Perilaku yang tampak dapat berupa perilaku yang dapat dilihat langsung dan didengar oleh panca indra manusia.

Observasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi partisipasi pasif atau *passive participation*. Dalam hal ini peneliti datang ke tempat kegiatan tetapi tidak ikut terlibat dalam kegiatan tersebut.<sup>42</sup> Pada tahap observasi ini, peneliti mengamati di dalam ruangan UPBK UNP. Pertama, melakukan pengamatan di kantor UPBK tersebut terdapat ruang tunggu bagi para klien yang ingin melakukan konseling, dan ada juga ruang konseling pribadi, ruang konseling kelompok, serta ruang layanan informasi.

b. Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas

---

<sup>41</sup> Ibid, hal 131

<sup>42</sup> Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Hal 66

pertanyaan tersebut.<sup>43</sup> Wawancara atau *interview* adalah cara yang dipergunakan seseorang untuk tujuan suatu tugas tertentu, mencoba mendapatkan keterangan atau pendirian secara lisan dari seorang responden, dengan cara berhadapan muka dengan orang itu.<sup>44</sup>

Wawancara yang peneliti lakukan adalah wawancara mendalam atau *indepth interview*, artinya peneliti melakukan wawancara terhadap informan secara berulang-ulang dan mendalam untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan tentang upaya UPBK dalam mengoptimalkan pelayanan sesuai dengan fungsi dan tujuan UPBK dalam meminimalisir permasalahan mahasiswa UNP.

Wawancara dilakukan dengan kepala dan pegawai ataupun petugas yang ada di kantor UPBK UNP, dan konselor khususnya bidang sosial, serta mahasiswa UNP baik yang telah melakukan kunjungan maupun yang belum melakukan kunjungan ke UPBK UNP. Proses wawancara dimulai dari pagi sampai siang hari, dan peneliti juga meminta waktu kepada informan untuk diwawancarai.

Peneliti saat melakukan wawancara menggunakan pedoman wawancara berupa rumusan-rumusan pertanyaan untuk mencari informasi yang dibutuhkan. Selain itu, peneliti juga menggunakan alat pengumpul data yang dapat membantu proses wawancara, seperti buku, pena, catatan lapangan, dan *Hand Phone*. Pertanyaan yang diajukan sesuai dengan pedoman wawancara dalam proses tanya jawab dengan informan. Selain bertanya dan menyimak,

---

<sup>43</sup> Haris Herdiansyah, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Salemba Humanika, Jakarta, 2014, hal 118

<sup>44</sup> Koentjaraningrat. 1997. *Metode-metode Penelitian Masyarakat*. Hal 162

peneliti juga mencatat informasi yang diperoleh dari informan tersebut, guna mendapatkan kedalaman data. Wawancara dilakukan berulang kali dalam waktu yang berbeda sesuai dengan keperluan tentang kejelasan masalah yang diteliti.

Wawancara dilakukan dengan menggunakan teknik wawancara mendalam karena selain luwes, terbuka, tidak terstruktur dan tidak baku yang dijawab secara bebas oleh informan, namun tetap berpusat pada pokok permasalahan yang diteliti.

Pengumpulan data dengan teknik wawancara merupakan cara yang pokok dalam penelitian ini, guna memperoleh informasi-informasi secara langsung dari informan.

#### c. Studi Dokumentasi

Studi dokumentasi adalah salah satu metode pengumpulan data kualitatif dengan melihat atau menganalisis dokumen-dokumen yang dibuat oleh subjek sendiri atau oleh orang lain tentang subjek.<sup>45</sup> Metode ini merupakan suatu cara pengumpulan data yang menghasilkan catatan-catatan penting yang berhubungan dengan masalah yang diteliti. Adapun studi dokumentasi yang peneliti lakukan disini ialah dengan melihat dokumen tentang fakta-fakta dan data sosial yang tersimpan dalam bahan yang berbentuk dokumen.

Dokumen yang didapat berupa data terkait sejarah berdirinya UPBK, visi dan misi UPBK, fungsi dan tujuan UPBK, sasaran pelayanan UPBK, jenis layanan yang diberikan, mekanisme pelaksanaan pelayanan UPBK, dan

---

<sup>45</sup> *Op.cit*, hal 143

struktur penyelenggara dan pelaksana layanan UPBK. Selain dokumen di atas, peneliti juga mendapatkan data terkait rekapitulasi pengunjung yang melakukan konseling ke UPBK UNP pada tiga tahun terakhir yaitu tahun 2015, 2016 & 2017.

## **5. Triangulasi Data**

Untuk mendapatkan data yang valid, dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik triangulasi yaitu: teknik pemeriksaan keabsahan data yang menggunakan sesuatu yang lain di luar data itu, untuk keperluan pengecekan sebagai pembanding terhadap data itu (Moleong, 1990:178). Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pembandingan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, yaitu triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data dan triangulasi waktu.

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan teknik triangulasi sumber. Triangulasi sumber berarti membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam metode kualitatif. Hal itu dapat dicapai dengan jalan : (1) membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara; (2) membandingkan apa yang dikatakan orang di depan umum dengan apa yang dikatakannya secara pribadi; (3) membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakannya sepanjang waktu; (4) membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.<sup>46</sup>

---

<sup>46</sup> Maleong, 1990, Metodologi Penelitian Kualitatif, Bandung, PT Remaja Rosdakarya, hal 178

Dalam penelitian ini triangulasi sumber dilakukan dengan cara melakukan wawancara kepada beberapa informan yang mengetahui permasalahan yang diteliti serta menggunakan berbagai literatur yang relevan dengan penelitian yang dilakukan.

Cara yang dilakukan dengan memberikan pertanyaan yang relatif sama kepada beberapa informan yang berbeda. Data dianggap valid setelah ditinjau ulang kepada informan yang lainnya diluar informan yang memberi jawaban sebelumnya dan jawaban yang didapat sesuai dengan yang diharapkan.

## **6. Teknik Analisis Data**

Data yang diperoleh di lapangan dianalisis dengan menggunakan model *Interactive analysis* yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman. Menurut Miles dan Huberman, ada tiga macam kegiatan dalam analisis data kualitatif, yaitu :

### **a. Reduksi Data**

Reduksi data merujuk pada proses pemilihan, pemokusan, penyederhanaan, abstraksi, dan pentransformasian “data mentah” yang terjadi dalam catatan-catatan yang tertulis di lapangan.<sup>47</sup> Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang mempertajam, memilih, memfokuskan, membuang, dan menyusun data dalam suatu cara dimana kesimpulan akhir dapat digambarkan dan diverifikasikan.<sup>48</sup> Pada penelitian ini, segala proses pencarian data akan dipilih-pilih dan disederhanakan agar mempermudah peneliti dalam menampilkan, menyajikan dan menarik kesimpulan sementara mengenai

---

<sup>47</sup> Emzir, 2012, *Analisis Data : Metodologi Penelitian Kualitatif*, Rajawali Pers, Jakarta, hal 129

<sup>48</sup> Ibid, hal 130

upaya UPBK (Unit Pelayanan Bimbingan dan Konseling) dalam mengoptimalkan pelayanan sesuai dengan fungsi dan tujuan UPBK dalam meminimalisir permasalahan mahasiswa UNP. Proses reduksi data ini peneliti lakukan secara terus menerus baik pada saat sesudah maupun saat proses pengumpulan data berlangsung.

b. Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian data merupakan pemilihan data relevan dengan pokok permasalahan dan tahap kedua dilakukan *coding* atau pengelompokan data dalam berbagai kategori yang sesuai dengan permasalahan yang telah dirumuskan sebagai pertanyaan penelitian. Penyajian data dalam penelitian dilakukan dengan mengelompokkan data dan menjelaskan secara sistematis sesuai dengan pokok permasalahan terkait upaya UPBK (Unit Pelayanan Bimbingan dan Konseling) dalam mengoptimalkan fungsi dan tujuan UPBK guna meminimalisir permasalahan mahasiswa UNP.

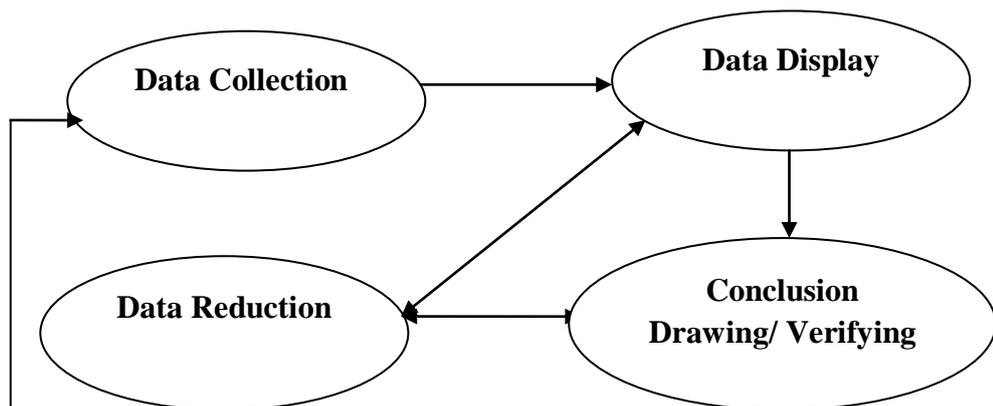
c. Penarikan Kesimpulan (Verifikasi Kesimpulan)

Verifikasi merupakan kegiatan yang dilakukan setelah reduksi data dan penyajian data, sehingga akhirnya dapat ditarik suatu kesimpulan, dimana data yang diperoleh dicari maknanya, kemudian data tersebut disimpulkan dan disajikan dalam bentuk uraian kata-kata dan kalimat yang mudah dimengerti.

Penarikan kesimpulan dilakukan berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan studi dokumentasi yang diperoleh oleh peneliti terkait upaya UPBK (Unit Pelayanan Bimbingan dan Konseling) dalam mengoptimalkan fungsi dan tujuan UPBK guna meminimalisir permasalahan mahasiswa UNP.

Data yang telah diperoleh, dipilih dan dirangkum kemudian disusun secara sistematis dalam bentuk teks hingga dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai permasalahan yang diteliti. Teknik analisis data tersebut dapat digambarkan dalam skema berikut ini :

**Gambar 1. Skema Analisis Data Interaktif**



Sumber: Mathew B Miles and Huberman (1992)