

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi di era digital saat ini telah membawa transformasi besar pada berbagai sektor kehidupan, tidak terkecuali pada institusi pendidikan tinggi. Perguruan tinggi kini dituntut untuk meninggalkan pola pelayanan administrasi konvensional dan beralih ke sistem berbasis teknologi informasi agar dapat memberikan pelayanan yang efektif, efisien, cepat, dan transparan. Dalam sudut pandang komunikasi organisasi, media digital di lingkungan kampus—seperti website fakultas—bukan lagi sekadar papan pengumuman searah yang kaku, melainkan telah menjelma menjadi instrumen komunikasi strategis yang interaktif. Strategi komunikasi akademik yang responsif melalui media digital menjadi kunci utama dalam menjembatani kebutuhan mahasiswa dan kebijakan fakultas, yang pada akhirnya berdampak langsung terhadap pemenuhan indeks kepuasan pengguna.

Komunikasi akademik yang efektif dan responsif memiliki urgensi yang sangat krusial, khususnya bagi kelompok mahasiswa tingkat akhir yang sedang menempuh Kerja Profesi (KP) dan Tugas Akhir (TA). Berbeda dengan mahasiswa reguler pada umumnya, kelompok mahasiswa tingkat akhir memiliki kebutuhan informasi yang jauh lebih kompleks, dinamis, dan sensitif terhadap waktu. Informasi mengenai alur bimbingan, validasi berkas administrasi, jadwal seminar, hingga persyaratan sidang membutuhkan kepastian, kejelasan, serta validasi yang cepat. Keterlambatan atau distorsi informasi pada tahap ini berisiko tinggi menghambat proses penyelesaian studi dan kelulusan mahasiswa.

Sebagai perguruan tinggi yang berbasis pada teknologi dan kreativitas, Universitas Telkom merespons tantangan transformasi digital ini dengan mengembangkan platform I-FIK (ifik.telkomuniversity.ac.id) secara mandiri melalui unit laboratorium Fakultas Industri Kreatif (FIK) sejak tahun 2021. Platform berbasis web ini dioperasikan oleh Unit Layanan Administrasi Akademik (LAA) FIK untuk memfasilitasi seluruh kebutuhan administrasi internal mahasiswa, dosen, dan pegawai. Salah satu fungsi paling krusial dari I-FIK adalah mengelola administrasi serta alur bimbingan KP dan TA, di mana mahasiswa diwajibkan mengunggah dokumen akademiknya secara mandiri dan memantau pembaruan status bimbingan secara berkala melalui dashboard aplikasi.

Namun, dalam pelaksanaannya sebagai media komunikasi akademik utama bagi mahasiswa tingkat akhir, platform I-FIK masih menghadapi berbagai kendala teknis maupun informasional yang dirasakan langsung oleh pengguna. Berdasarkan pengamatan awal, ditemukan sedikitnya tiga persoalan utama di lapangan:

1. **Kendala Aksesibilitas Sistem:** Sistem pengelolaan akun I-FIK masih bersifat mandiri dan terpisah dari sistem *Single Sign-On* (SSO) utama Universitas Telkom, sehingga menyulitkan navigasi mahasiswa yang terbiasa dengan sistem terpusat.
2. **Keterlambatan Informasi (*Time-lag*):** Proses pembaruan dokumen penting, seperti buku panduan KP dan TA pada website, kerap kali terlambat sehingga menghambat pemenuhan berkas mahasiswa.
3. **Minimnya Komunikasi Dua Arah:** Sistem interaksi pada dashboard bimbingan I-FIK belum memfasilitasi fitur umpan balik (*feedback*) seketika (*real-time notification*). Mahasiswa dituntut memeriksa perubahan status dokumen dan komentar dosen secara manual tanpa adanya notifikasi otomatis, yang sering kali memicu kebingungan teknis dan distorsi informasi.

Hambatan-hambatan komunikasi organisasi tersebut memicu terjadinya kesenjangan (gap) antara kondisi ideal fungsionalitas media digital dengan realitas pengalaman pengguna di lapangan. Jika hambatan teknis dan keterbatasan interaksi ini terus dibiarkan, hal tersebut berpotensi menurunkan tingkat kepuasan mahasiswa secara signifikan terhadap mutu pelayanan akademik yang diberikan oleh Fakultas Industri Kreatif Universitas Telkom.

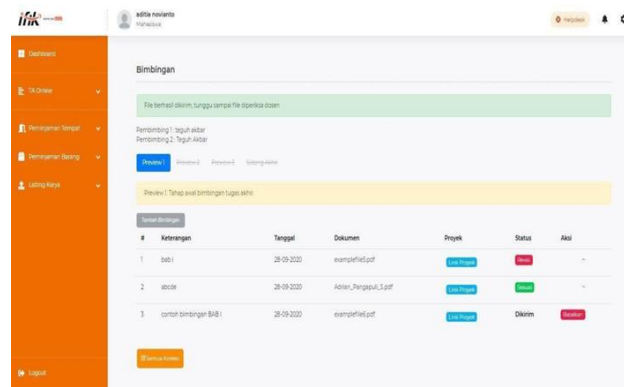
Untuk membedah fenomena ini, konsep strategi komunikasi menjadi instrumen analisis yang sangat relevan. Menurut pakar komunikasi Indonesia, Prof. Drs. Onong Uchjana Effendy, M.A., strategi komunikasi pada dasarnya merupakan perpaduan dari perencanaan komunikasi (*communication planning*) dan manajemen komunikasi (*communication management*) untuk mencapai suatu tujuan. Dalam konteks pelayanan berbasis web, strategi komunikasi akademik tidak boleh bertumpu pada ketersediaan data semata, melainkan pada bagaimana elemen-elemen komunikasi—seperti komunikator (pihak LAA FIK), pesan (informasi dan panduan akademik), media (antarmuka website I-FIK), dan komunikan (mahasiswa)—dikelola secara optimal guna mengeliminasi distorsi.

Guna memahami secara mendalam dan komprehensif mengenai bagaimana elemen-elemen strategi komunikasi tersebut diimplementasikan serta diinterpretasikan oleh penggunanya, fenomena ini dikaji menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dengan mengacu pada pemikiran John W. Creswell melalui pendekatan studi kasus (*case study*). Melalui pendekatan ini, strategi komunikasi akademik dieksplorasi sebagai sebuah proses sosial yang dinamis dan naturalistik di lingkungan Fakultas Industri Kreatif Universitas Telkom. Penelitian ini difokuskan secara spesifik pada mahasiswa yang sedang mengontrak mata kuliah Kerja Profesi dan Tugas Akhir selaku pengguna aktif platform tersebut.

User Manual Bimbingan Bagi Mahasiswa Pada Aplikasi I-Fik Fakultas Industri Kreatif

1. Klik menu TA online di side bar, kemudian klik sub menu bimbingan
2. Untuk memulai bimbingan klik button tambah bimbingan
3. Upload file bimbingan, file dalam bentuk pdf dan masukan link project jika ada serta berikan keterangan dari setiap bimbingan
4. Jika sudah mengirimkan file bimbingan ke dosen pembimbing maka status menjadi dikirim (ini menandakan belum ada respon dari pembimbing 1 atau pembimbing 2)
5. tombol tambah bimbingan akan aktif kembali setelah dosen pembimbing memberikan respon status revisi atau sesuai
6. Klik nama file pada row dokumen (pada contoh example5.pdf) untuk melihat komentar dari dosen pembimbing
7. Tombol preview 1 s/d sidang akhir adalah status progress TA mahasiswa
8. Status revisi atau sesuai diberikan oleh dosen pembimbing ketika sudah di koreksi
9. Tombol Semua koreksi untuk melihat keseluruhan komentar dari dosen pembimbingan 1 dan 2

Selain dokumen yang harus diupload, mahasiswa juga dapat menyertakan link file bimbingan di *google drive* agar dapat langsung di comment oleh pembimbing. (file dokumen bimbingan ada di I-fik dan google drive juga)



Gambar 1 Dashboard Aplikasi I-FIK

Mahasiswa Kerja Profesi dan Tugas Akhir merupakan mahasiswa tingkat akhir yang memiliki kebutuhan informasi akademik yang lebih kompleks dibandingkan mahasiswa reguler lainnya. Mahasiswa pada tahap akhir perkuliahan membutuhkan informasi yang berkaitan dengan jadwal seminar, proses bimbingan, pengumpulan dokumen administrasi, persyaratan sidang, prosedur akademik, hingga pengumuman penting lainnya. Informasi tersebut harus disampaikan secara cepat, jelas, dan akurat agar tidak menghambat proses penyelesaian studi mahasiswa.

Website IFIK diharapkan mampu menjadi media komunikasi akademik yang efektif dalam memenuhi kebutuhan informasi mahasiswa. Dengan adanya website tersebut, mahasiswa dapat memperoleh berbagai informasi akademik tanpa harus datang langsung ke kampus atau menghubungi pihak administrasi secara manual. Penggunaan website juga diharapkan mampu meningkatkan efisiensi pelayanan administrasi akademik sehingga proses pelayanan menjadi lebih praktis dan terstruktur.

Platform IFIK Telkom University adalah aplikasi berbasis web yang dikembangkan khusus oleh unit laboratorium Fakultas Industri Kreatif (FIK) sejak tahun 2021. Platform ini dibuat untuk memfasilitasi kebutuhan administrasi internal mahasiswa, dosen, dan pegawai FIK secara efisien.

Fitur Utama Layanan Akademik di IFIK Sistem ini memfasilitasi proses krusial yang bersifat dinamis dan membutuhkan validasi cepat: Telkom University, Pendaftaran Tugas Akhir (TA) & Sidang: Mahasiswa FIK melakukan registrasi dokumen dan pendaftaran sidang akhir secara mandiri lewat sistem ini.

Namun, dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa kendala dalam penggunaan Website IFIK sebagai media komunikasi akademik. Berdasarkan pengamatan awal, sebagian mahasiswa masih mengalami kesulitan dalam menemukan informasi tertentu pada website. Selain itu, terdapat beberapa informasi yang dianggap kurang diperbarui secara berkala sehingga menyebabkan mahasiswa terlambat memperoleh informasi akademik yang dibutuhkan.



Gambar 2 Pelayanan Informasi Akademik

Tidak hanya itu, tampilan website, struktur navigasi, kejelasan informasi, kemudahan akses, dan respons pelayanan administrasi akademik juga menjadi faktor penting yang memengaruhi efektivitas komunikasi akademik melalui website. Jika website tidak mampu

memberikan pengalaman penggunaan yang baik, maka mahasiswa akan mengalami kesulitan dalam memahami informasi yang tersedia.

Meskipun platform I-FIK diciptakan untuk memangkas birokrasi, tingkat kepuasan mahasiswa sangat bergantung pada bagaimana strategi komunikasi akademik dioperasikan dalam situs tersebut. Hambatan komunikasi digital seperti keterlambatan respons validasi berkas, panduan antarmuka yang kurang informatif, atau minimnya umpan balik (feedback) dapat menurunkan indeks kepuasan mahasiswa. Oleh karena itu, penelitian ini krusial untuk mengevaluasi sejauh mana strategi komunikasi akademik yang diterapkan melalui website I-FIK mampu menyelaraskan fungsionalitas sistem dengan ekspektasi mahasiswa demi mencapai pelayanan prima.

Permasalahan tersebut dapat berdampak pada tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik yang diberikan oleh Unit Layanan Administrasi Akademik Fakultas Industri Kreatif Universitas Telkom. Kepuasan mahasiswa menjadi salah satu indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan akademik di perguruan tinggi. Mahasiswa yang merasa puas terhadap pelayanan akademik cenderung memiliki pengalaman belajar yang lebih baik serta dapat menjalankan proses akademik secara lebih efektif.

Kepuasan mahasiswa juga berkaitan dengan kualitas komunikasi akademik yang dilakukan institusi pendidikan. Apabila informasi akademik disampaikan secara jelas, cepat, dan mudah diakses, maka mahasiswa akan merasa terbantu dalam menjalankan aktivitas akademiknya. Sebaliknya, jika pelayanan informasi kurang optimal, maka tingkat kepuasan mahasiswa dapat menurun.

Dalam konteks penelitian ini, strategi komunikasi akademik menjadi aspek penting yang perlu dikaji lebih mendalam. Strategi komunikasi akademik mencakup bagaimana pihak

LAA menyusun pesan komunikasi, memilih media komunikasi, menyampaikan informasi akademik, serta memberikan respons terhadap kebutuhan mahasiswa melalui Website IFIK.

Strategi komunikasi pada dasarnya merupakan paduan dari perencanaan komunikasi (*communication planning*) dan manajemen komunikasi (*communication management*) untuk mencapai suatu tujuan. Di dalam konteks pelayanan berbasis web, strategi komunikasi akademik pada website I-FIK tidak hanya bertumpu pada ketersediaan data, melainkan pada bagaimana elemen-elemen komunikasi—seperti komunikator (pihak akademik fakultas), pesan (informasi panduan TA/KP), media (antarmuka website I-FIK), dan komunikan (mahasiswa)—dikelola secara optimal guna meminimalkan distorsi informasi, kutipan kalimat tersebut berasal dari pakar komunikasi legendaris Indonesia, Prof. Drs. Onong Uchjana Effendy, M.A

Untuk memahami secara mendalam dan komprehensif sejauh mana elemen-elemen strategi komunikasi tersebut diimplementasikan serta diinterpretasikan oleh penggunanya, fenomena ini dikaji menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dengan mengacu pada pemikiran John W. Creswell. Melalui pendekatan kualitatif ini, strategi komunikasi akademik tidak dikonversi menjadi angka atau variabel yang kaku, melainkan dieksplorasi sebagai sebuah proses sosial yang dinamis. Pola ini diadopsi agar hasil evaluasi terhadap efektivitas media digital I-FIK dapat dianalisis secara kontekstual dan naturalistik, guna menangkap realitas pengalaman, keluhan, serta makna kepuasan yang dirasakan langsung oleh mahasiswa Fakultas Industri Kreatif Universitas Telkom.

Penelitian mengenai strategi komunikasi akademik melalui website menjadi penting karena perkembangan teknologi digital telah mengubah pola komunikasi dalam dunia pendidikan. Perguruan tinggi saat ini tidak hanya dituntut untuk menyediakan informasi,

tetapi juga harus mampu menciptakan sistem komunikasi yang interaktif, mudah diakses, dan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa.

Selain itu, penelitian ini juga relevan dengan kondisi mahasiswa saat ini yang sangat bergantung pada teknologi digital dalam memperoleh informasi. Mahasiswa generasi saat ini lebih terbiasa menggunakan media digital dibandingkan metode komunikasi konvensional. Oleh karena itu, website akademik harus mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan karakteristik dan kebutuhan mahasiswa.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis strategi komunikasi akademik yang diterapkan oleh Unit Layanan Administrasi Akademik (LAA) Fakultas Industri Kreatif Universitas Telkom dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa melalui Website IFIK. Penelitian ini difokuskan pada mahasiswa yang sedang mengontrak mata kuliah Kerja Profesi dan Tugas Akhir karena website tersebut secara khusus digunakan untuk mendukung kebutuhan layanan akademik kedua kelompok mahasiswa tersebut.

Melalui penelitian ini diharapkan dapat diperoleh gambaran mengenai efektivitas strategi komunikasi akademik yang diterapkan melalui Website IFIK, tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik berbasis website, serta faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan komunikasi akademik digital di Fakultas Industri Kreatif Universitas Telkom. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan pengembangan pelayanan akademik berbasis digital agar lebih efektif dan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa.

1.2. Fokus Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di lingkungan Fakultas Industri Kreatif (FIK) Universitas Telkom, dengan lokus penelitian difokuskan pada aktivitas komunikasi akademik dan

pelayanan administrasi digital melalui platform I-FIK (ifik.telkomuniversity.ac.id). Secara lebih spesifik, fokus penelitian ini diarahkan pada beberapa fenomena berikut:

- Efektivitas Penyampaian Informasi Akademik: Menganalisis proses penyampaian pesan dan keterbukaan informasi pada platform I-FIK, khususnya terkait keluhan mahasiswa tingkat akhir mengenai keterlambatan pembaruan (update) dokumen panduan Kerja Profesi (KP) dan Tugas Akhir (TA).
- Aksesibilitas dan Navigasi Media Digital: Mengidentifikasi kendala teknis dan kesulitan navigasi antarmuka (interface) yang dihadapi mahasiswa akibat sistem pengelolaan akun I-FIK yang bersifat mandiri dan terpisah dari sistem Single Sign-On (SSO) utama Universitas Telkom. Mekanisme Komunikasi Dua Arah dan Umpan Balik (Feedback):

Mengevaluasi belum optimalnya proses interaksi dua arah, responsivitas validasi berkas digital, serta kehadiran umpan balik seketika antara pihak Layanan Administrasi Akademik (LAA) dan mahasiswa tingkat akhir di dalam platform I-FIK.

1.3. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Mengapa strategi komunikasi akademik yang diterapkan oleh Unit Layanan Administrasi Akademik (LAA) Fakultas Industri Kreatif Universitas Telkom melalui website I-FIK dalam menyampaikan informasi Kerja Profesi (KP) dan Tugas Akhir (TA) kepada mahasiswa?

2. Apa saja hambatan komunikasi digital dan kendala teknis yang dihadapi oleh pihak pengelola (LAA) maupun mahasiswa tingkat akhir dalam pemanfaatan website I-FIK sebagai media pelayanan administrasi akademik?

2.45 Mengapa persepsi mahasiswa tingkat akhir Fakultas Industri Kreatif Universitas Telkom terhadap efektivitas pelayanan akademik berbasis digital pada website I-FIK dalam memengaruhi tingkat kepuasan layanan mereka?

1.4. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah yang telah dirumuskan, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

- Untuk menganalisis strategi komunikasi akademik yang diterapkan oleh Unit Layanan Administrasi Akademik (LAA) Fakultas Industri Kreatif Universitas Telkom melalui website I-FIK dalam menyampaikan informasi Kerja Profesi (KP) dan Tugas Akhir (TA) kepada mahasiswa.
- Untuk mengidentifikasi hambatan komunikasi digital dan kendala teknis yang dihadapi oleh pengelola dan mahasiswa tingkat akhir dalam pemanfaatan website I-FIK sebagai media pelayanan administrasi akademik.
- Untuk mengeksplorasi persepsi mahasiswa tingkat akhir Fakultas Industri Kreatif Universitas Telkom terhadap efektivitas pelayanan akademik berbasis digital pada website I-FIK dalam memengaruhi kepuasan layanan mereka.

1.5. Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian dikelompokkan menjadi dua, yaitu kegunaan teoritis dan kegunaan praktis, yang secara umum diharapkan mampu mendatangkan manfaat bagi pengembangan ilmu komunikasi.

1.5.1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

- Pengembangan Ilmu Komunikasi Organisasi: Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi ilmiah bagi perkembangan studi ilmu komunikasi, khususnya dalam ranah komunikasi organisasi yang berfokus pada strategi komunikasi digital di lingkungan institusi pendidikan tinggi.
- Referensi Studi Media Digital: Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya literatur dan referensi akademis mengenai bagaimana efektivitas pemanfaatan media berbasis web (*website*) dalam menjembatani kebutuhan informasi interaktif antara organisasi dan publik internalnya.
- Rujukan Penelitian Mendatang: Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi atau data sekunder bagi peneliti lain yang tertarik untuk melakukan kajian mendalam terkait evaluasi sistem pelayanan akademik digital dan indeks kepuasan pengguna dari perspektif kualitatif.

1.5.2. Manfaat Praktis

Berdasarkan manfaat teoritis yang berfokus pada strategi komunikasi digital dan sistem pelayanan akademik berbasis web, berikut adalah rumusan manfaat praktis yang sesuai untuk penelitian Anda:

- Bagi Institusi Pendidikan Tinggi: Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan evaluasi dan masukan strategis bagi manajemen kampus atau fakultas dalam meningkatkan kualitas dan efektivitas sistem pelayanan akademik digital.
- Bagi Pengelola Website / Humas Institusi: Memberikan rekomendasi konkret dan panduan praktis bagi tim pengelola media atau *Public Relations* terkait perbaikan

kualitas konten, antarmuka (*user interface*), dan tingkat interaktivitas *website* agar informasi tersampaikan lebih tepat sasaran.

- Bagi Publik Internal (Mahasiswa, Dosen, dan Staf): Hasil penelitian ini diharapkan dapat mendorong terciptanya sistem informasi akademik yang lebih responsif dan ramah pengguna (*user-friendly*), sehingga mempermudah *civitas academica* dalam mengakses berbagai kebutuhan informasi akademik dan administratif secara cepat dan akurat.

1.6. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini disusun untuk memberikan gambaran mengenai isi setiap bab yang terdapat dalam skripsi.

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan fondasi awal penelitian yang meliputi latar belakang masalah, fokus penelitian, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini memuat landasan teori yang relevan dengan topik penelitian, seperti teori strategi komunikasi, komunikasi organisasi, media digital, dan konsep kepuasan layanan. Selain itu, bab ini juga menyajikan telaah penelitian terdahulu serta bagan kerangka pemikiran yang memandu jalannya penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi cetak biru teknis pelaksanaan penelitian yang mencakup pendekatan dan metode penelitian (kualitatif deskriptif studi kasus), objek dan subjek penelitian (informan

penelitian), teknik pengumpulan data (wawancara mendalam, observasi, studi dokumentasi), teknik keabsahan data (triangulasi), serta teknik analisis data kualitatif.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi hasil penelitian, pengolahan data, analisis data, serta pembahasan hasil penelitian berdasarkan teori yang digunakan.

BAB V PENUTUP

Bab ini menyajikan seluruh data yang diperoleh dari lapangan mengenai penggunaan platform I-FIK, menyajikan analisis mendalam deskriptif kualitatif, serta membahas temuan tersebut dengan mengonfrontasikannya pada landasan teori yang telah ditetapkan.

BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan akhir yang menjawab seluruh rumusan masalah secara ringkas dan padat, serta menyajikan saran-saran akademis maupun praktis (rekomendasi perbaikan platform) bagi pihak Fakultas Industri Kreatif Universitas Telkom.

1.7. Lokasi dan Waktu Penelitian



Gambar 3 Peta Lokasi Fakultas Industri Kreatif

1.7.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada Unit Layanan Administrasi Akademik (LAA) Fakultas Industri Kreatif Universitas Telkom yang berlokasi di Kota Bandung, Jawa Barat. Objek penelitian difokuskan pada penggunaan Website IFIK sebagai media komunikasi akademik kepada mahasiswa.

1.7.2 Waktu Penelitian

Pelaksanaan penelitian dilakukan sesuai dengan kalender akademik Fakultas Industri Kreatif Universitas Telkom. Kegiatan penelitian meliputi tahap persiapan, pengumpulan data, pengolahan data, hingga penyusunan laporan penelitian.

Tabel 1 Jadwal Pelaksanaan Penelitian

No	Kegiatan	Detail Kegiatan	Mei	Juni	Juli	Agustus
1	Pengajuan & Perizinan	Finalisasi dan pengurusan surat ijin penelitian ke Dekanat/LAA	M1-M2			
2	Observasi Awal	Peninjauan lapangan di unit LAA untuk memetakan alur layanan i-Fik yang berjalan saat ini.	M3-M4			
3	Penyusunan Instrumen	Pembuatan pedoman wawancara mendalam, daftar observasi, dan checklist data sekunder.		M1-M2		
4	Validasi Instrumen	Diskusi dengan dosen pembimbing/ahli untuk memvalidasi pedoman wawancara		M3	M1-M4	

		agar tidak bias.				
5	Pengambilan Data (Lapangan)	Wawancara mendalam dengan staf/pimpinan LAA, observasi sistem i-Fik, dan pengumpulan dokumen.				M1-M2

Catatan: M = Minggu

