BAB III
METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

penelitian ini dilaksanakan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Balangan. Adapun lokasi penelitian ini berada di Jln. Ahmad Yani Km. 5.5 Kelurahan Batu Piring Kecamatan Paringin Selatan Kode Pos 71462 Provinsi Kalimantan Selatan.

B. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini merupakan Penelitian Kualitatif. Fokusnya adalah penggambaran secara menyeluruh tentang bentuk, fungsi, dan makna ungkapan larangan. Hal ini sejalan dengan pendapat Sugiyono (2016:205) yang menyatakan "Metode Kualitatif" sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Dengan kata lain, penelitian ini disebut penelitian kualitatif karena merupakan penelitian yang tidak mengadakan perhitungan.

Penelitian kualitatif harus mempertimbangkan metode kualitatif itu sendiri. Metode kualitatif merupakan prosedur yang menghasilkan data deskriptif berupa data tertulis atau lisan di masyarakat, lebih lanjut dijelaskan bahwa pendekatan kualitatif yang menggunakan data lisan suatu bahasa memerlukan informasi. Pendekatan yang melibatkan masyarakat bahasa ini diarahkan pada latar dan individu yang bersangkutan secara holistik sebagai bagian dari satu kesatuan yang utuh. Oleh karena itu, dalam penelitian bahasa jumlah informasi tidak ditentukan jumlahnya, dengan kata lain, jumlah

informasi ditentukan sesuai dengan keperluan penelitian.

C. Tipe Penelitian

Penelitian Deskriptif adalah jenis penelitian yang mendeskripsikan atau menggambarkan suatu masalah Penelitian deskriptif bertujuan untuk mendeskripsikan suatu populasi, situasi atau fenomena secara akurat dan sistematis.

Jenis penelitian ini dapat menjawab pertanyaan apa, di mana, kapan dan bagaimana, tetapi tidak untuk pertanyaan mengapa. Tidak seperti dalam penelitian eksperimental, peneliti tidak mengontrol atau memanipulasi variabel apa pun, tetapi hanya mengamati dan mengukurnya (Rita Fiantika, et al., 2022:88).

D. Data dan Suber Data

1. Data

Data penelitian kualitatif dikumpulkan berdasarkan pertanyaan penelitian. Data yang akan dikumpulkan adalah berdasarkan kebutuhan pertanyaan penelitian. Peneliti akan dapat memahami dan menentukan data yang akan dikumpulkan berdasarkan pertanyaan penelitian yang telah ditetapkan. Demikian juga dengan penentuan sumber pengumpulan data. Pengumpulan data yang tepat akan mendapatkan data yang akurat dan tingkat kredibilitasnya baik. Kesesuaian, ketepatan, kedalaman, dan kecukupan data yang diperoleh ditentukan oleh penentuan sumber data (Hasan et.al, 2023:197).

SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI STIA AMUNTAI

Sumber data penelitian kualitatif menentukan jenis data yang diperoleh apakah berupa data primer ataupun data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh dari sumber asli atau sumber pertama dan yang mengalami sedangkan data sekunder merupakan data yang sudah dikelola sedemikian rupa untuk dapat dipakai atau lazimnya disebut dengan data tersedia. Data sekunder biasanya sudah terdokumentsi seperti halnya data statistik (Hasan et.al, 2023:197).

2. Sumber Data

Sumber Data seperti dokumen atau arsip, nara sumber atau informan, peristiwa atau aktivitas, tempat atau lokasi, benda, gambar, tanda, simbol serta rekaman. Dalam penelitian kualitatif sering dikatakan bahwa data dalam bentuk kata-kata/ kalimat dan tindakan dari subjek (informan) merupakan sumber utama dibanding informasi tertulis namun pada hakekatnya sumber informasi secara tertulis sangat penting kedudukanya untuk memberikan informasi yang dibutuhkan karena akan dapat dikaji ulang dan tidak dapat berubah sewaktu- waktu (Hasan et.al, 2023:197).

Purposive sampling juga disebut dengan *judgment sampling.* yaitu pengambilan sampel yang didasarkan kepada penilaian (*judgment*) peneliti mengenai siapa saja yang memenuhi syarat untuk dijadikan sampel. Penelitian yang pengambilan sampelnya menggunakan teknik ini dituntut harus mempunyai latar belakang pengetahuan yang baik agar diperoleh sampel yang sesuai dengan karakteristik, ciri, kriteria, atau sifat tertentu. Jika peneliti penghadapi masalah seperti ini, maka pengambilan sampel dapat dilakukan dengan *purposive sampling*. Dengan *purposive sampling*

diharapkan kriteria sampel yang diperoleh benar-benar sesuai dengan penelitian yang akan dijalankan (Nasution, 2023:81).

Tabel 3.1

Data Informan

No	Nama	Jabatan	Jumlah
1	H. Rody Rahmady Noor, S.Sos, MM. Pub	Kepala Dinas	1
2	Ida Rosyanti, SE	Kepala Bidang Perpustakaan	1
3	Nina Erliyana, A.Ma Pust	Pustakawan Terampil	1
4	Nadia Putri, S.I. Pust	Staf Pelaksana	1
5	Dila Puspita	Staf Pelaksana	1
6	Muhammad Zahid Muhtada	Staf Pelaksana	1
7	Muhammad Faisal Hafiz	Staf Pelaksana	1
8	Maulida Safitri	Staf Pelaksana	1
9	Hayatun Nisa	Pustakawan MTS Ainul Amin	1
10	Kamalia Rahmawati, A. ma. Pust,	Pustakawan SDN Ju'uh	1
11	Muhammad Rasit	Masyarakat	1
12	Aldo Arrahman	Masyarakat	1
13	Ratu Mahraini	Masyarakat	1
14	Norhalifah	Masyarakat	1
15	Citra Tri Cahya	Masyarakat	1
16	Ahmad Riyadi	Masyarakat	1
17	Muhammad Fakih	Masyarakat	1
	Jumlah		17

Sumber Data : Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Balangan 2025

E. Desain Operasional Penelitian

Berkaitan dengan penelitian ini mengenai Kualitas Pelayanan Perpustakaan Keliling maka dirancanglah suatu desain operasional penelitian untuk mengukur baik buruknya suatu konsep.

Desain Operasional Penelitian adalah alat bantu yang digunakan oleh peneliti untuk melakukan informasi tentang variable yang sedang diteliti. Instrumen merupakan hal yang sangat penting dalam kegiatan informasi atau data relevan tidaknya, tergantung pada alat tersebut.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis akan memaparkan teori yang digunakan kedalam desain operasional penelitian yang dapat dilihat pada table berikut:

SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI
STIA AMUNTAI

Tabel 3.1

Desain Operasional Penelitian

Variabel	Sub Variabel	Indikator
(1)	*(2)*	*(3)*
Demensi Kualitas Pelayanan Menurut Tjiptono (Meithiana Indrasari, 2019:65-66) adalah sebagai berikut:	*Tangibles* (Bukti Langsung)	a. Ketersediaan mobil dan variasi koleksi buku b. Penataan buku dan kebersihan mobil c. Kelengkapan buku
	Reliability (Keandalan)	a. Kehandalahn petugas dalam menyampaikan sistem informasi pelayanan b. Ketersediaan jadwal kunjungan yang teratur setiap bulannya
	Responisvenes (Daya Tanggap)	a. Kecepatan petugas dalam menanggapi permintaan kunjungan b. Ketanggapan melayani peminjaman dan pengembalian buku
	Jaminan *(Assurance)*	a. Kesopanan dan sikap professional petugas kepada pengguna b. Pengetahuan dan kompetensi dalam memberikan pelayanan
	Empathy *(Empati)*	a. Kepedulian petugas terhadap kebutuhan bacaan pengguna b. Menjalin komunikasi yang baik dengan pengguna

SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI STIA AMUNTAI

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data, tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan (Sogiyono. 2015:62). Teknik yang diambil dalam penelitian ini adalah:

1. Teknik Observasi

   Observasi, yaitu metode pengumpulan data dimana peneliti mencatat setiap informasi sesuai dengan kenyataan yang dialami selama penelitian berlangsung. Pengalaman peneliti tersebut dapat terjadi berdasarkan melihat, mendengar dan merasakan yang kemudian dilaporkan seobjektif mungkin.

2. Teknik Wawancara

   Wawancara, yang peneliti maksud disini adalah suatu cara pengumpulan data dengan mengadakan tanya jawab atau memberikan pertanyaan kepada responden secara langsung terhadap pihak-pihak yang berkaitan dengan permasalahan dan segala pertanyaan difokuskan pada permasalahan. Wawancara dilakukan untuk memperoleh data guna kelengkapan data-data yang diperoleh sebelumnya.

3. Dokumentasi

   Dokumentasi, sedangkan dokumentasi yang peneliti maksud melakukan pengumpulan data yang dapat diperoleh melalui sumber-sumber data yang dianggap relevan, baik berupa rekaman baik melalui makalah, buku-buku, surat-surat, maupun sumber informasi lain seperti arsip-arsip, dalil atau hukum-huku, hasil penelitian dan lain sebagainya.

G. Teknik Analisis Data

Dalam menganalisa data lapangan, yaitu paling utama dilakukan adalah penulis menggunakan analisis data kualitatif dengan alasan untuk mengetahui secara detail dan mendalam menganai Kualitas Pelayanan Perpustakaan Keliling Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Balangan. Maka data yang dibutuhkan lebih bersifat uraian berupa penjabaran tentang apa yang diperoleh.

Setelah data di susun sesuai tema, kemudia dianalisis, dan ditafsirkan hubungan antara fenomena yang satu dengan yang lain oleh peneliti. Dengan demikian karenanya teknik yang digunakan dalam menganilisis data penyusunan skripsi ini adalah dimulai dengan menelaah seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber dengan jalan membuat rangkuman inti (abstrak) untuk memperoleh kesimpulan.

Menurut Mattew B. Milles dan Michael Hubermen dalam Sogiyono (2015:207) menyatakan bahwa aktivitas dalam model analisis data kualitatif mencakup 3 (tiga) kegiatan, yaitu:

1. Reduksi data, berarti merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dam polanya serta membuang yang tidak perlu. Dalam reduksi data, setiap penelitian akan dipandu oleh tujuan yang akan dicapai.
2. Penyajian data, berarti sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Dengan penyajian data, penelitian dapat memahami apa yang sedang terjadi dan apa yang harus dilakukan berdasarkan pemahaman tentang penyajian data.

3. Penarikan kesimpulan atau verifikasi, dari permulaan pengumpulan data, mulai mencari arti benda-benda, mecatat, keteraturan pola-pola (dalam catatan teori), penjelasan-penjelasan, konfigurasi-konfigurasi yang mungkin, alur sebab akibat, dan proposal.

Sehingga antara reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan atau verifikasi dilakukan sebelum, selama dan sesudah pengumpulan data dalam bentuk yang sejajar untuk membangun suatu analisis.

Semua data yang telah didapatkan selanjutnya akan diolah dan diuraikan dalam sifatnya menggambarkan apa adanya mengenai data lapangan dalam bentuk uraian kalimat. Sesudah itu data dianalisis dengan menggunakan metode deskriftif kualitatif. Maksudnya adalah membahas dan menilai kembali data yang sudah disajikan, agar memudahkan dalam menarik kesimpulan.

H. Uji Kredibilitas Data

Menurut sogiyono (2021:562), bermacam-macam cara pengujian kredibilitas data atau kepercayaan terhadap data hasil penelitian. Peneliti mengambil beberapa antara lain dilakukan dengan perpajangan pengamatan, peningkatan ketekunan dalam penelitian, triangulasi, diskusi dengan teman sejawat, analisis kasus negative, dan *membercheck*.

1. Meningkatkan Ketekunan

Meningkatkan ketekunan berarti melakukan pengamatan secara lebih cermat dan berkesinambungan. Dengan cara tersebut maka kepastian data dan urutan peristiwa akan dapat direkam secara pasti dan sistematis. Ketekunan dalam penelitian sangat diperlukan, tekun dalam menganalisis kasus, observasi lapangan maupun terjun kelapangan langsung agar mengetahui apa

yang terjadi dilapangan yang sesungguhnya. Terkadang kita perlu ekstra dalam meneliti permasalahan yang harus diselesaikan dengan tempo pendek maupun panjang, tergantung kita melakukannya dalam ketekunan seperti apa yang harus dilakukan.

2. Trigulasi

Trigulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu. Dengan demikian terdapat trigulasi sumber, trigulasi teknik, pengumpulan data dan waktu, karena data itu harus sesuai dengan sumber yang didapat, jadi dapat mengetahui data yang seperti apa yang harus dicari dan sumber darimana data itu di dapat.

a. Trigulasi sumber, pengujian ini dilakukan dengancara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Data yang diperoleh dari berbagai data tersebut kemudian dikelompokan sesuai dengan napa yang diperoleh dari berbagai sumber tersebut, kemudian peneliti akan melakukan pemilahan data yang sama dan data yang berbeda untuk dianalis lebih lanjut.
b. Trigulasi teknik, pengujian ini dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik penelitian yang berbeda, seperti dengan melakukan obsevasi, wawancara dan komunikasi.
c. Trigulasi waktu, narasumber yang ditemui pada pertemuan awal dapat memberikan informasi yang berbeda padapertemuan selanjutnya. Oleh karena itu, perlu dilakukan pengecekan berulang-ulang agar ditemukan kepastian data yang lebih kredibel.

SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI STIA AMUNTAI

3. Menggunakan Bahan Referensi

Bahan referensi adalah adanya pendukung untuk membuktikan data yang telah ditemukan oleh peneliti. Selain itu pula referensi sangat membatu dalam pembuat penelitian ini bukan hanya data saja melainkan fenomena-fenomena yang terjadi didalam penelitian tersebut. Namun harus peka terhadap referensi yag hoax. Pada penelitian ini peneliti menggunakan bahan referensi berupa rekaman pada saat wawancara dan data-data yang peneliti temukan pada saat penelitian.

4. Mengadakan Member Check

Member Check adalah proses pengecekan data yang diperoleh peneliti kepada pemberi data. Tinjauan member check adalah untuk mengetahui seberapa jauh data yang diperoleh sesuai denga napa yang diberikan oleh para pemberi data. Apabila data yang ditemukan disepakati oleh para pemberi data berarti datanya disebut valid, sehingga makin kredibel/dipercaya, tetapi apabila yang ditemukan peneliti berbagai penafsirannya tidak disepakati oleh pemberi data, maka peneliti perlu melakukan diskusi dengan pemberi data, dan apabila perbedaannya tajam, maka peneliti harus mengubah temuannya, dan harus menyesuaikan dengan apa yang diberikan oleh pemberi data.

SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI STIA AMUNTAI