

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini termasuk jenis penelitian dengan metode yang digunakan yaitu kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Pendekatan deskriptif digunakan untuk mengidentifikasi dan merumuskan solusi terhadap permasalahan yang tengah berlangsung pada saat ini, dengan tujuan utama menyajikan pemaparan suatu fenomena secara sistematis, faktual dan objektif.

Menurut Sugiyono (2022) metode penelitian kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada paradigma positivistik. Metode ini diterapkan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu dengan memanfaatkan instrumen sebagai alat pengumpulan data. Data yang diperoleh kemudian dianalisis secara angka dan statistik guna menguji hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya (Sugiyono, 2022).

Sedangkan teknik pengumpulan data penelitian yang digunakan yaitu dengan melakukan survei dengan menyebarkan kuesioner kepada 60 orang responden yang telah ditetapkan sesuai dengan kriteria yang telah ditentukan. Survei dipilih sebagai teknik pengumpulan data karena dinilai lebih efektif dalam memperoleh informasi secara langsung dari responden mengenai tingkat kepuasan mereka terhadap layanan anak di Perpustakaan dan Dinas Kearsipan Provinsi Sumatera Barat (Nurmalasari, 2024). Kuesioner yang digunakan disusun secara sistematis dengan tertutup yang dirancang untuk mengukur persepsi, pengalaman, dan penilaian responden secara kuantitatif. Data yang diperoleh dari hasil survei ini kemudian dianalisis untuk memberikan gambaran objektif terhadap permasalahan yang diteliti.

Dalam penelitian kuantitatif, variabel merupakan konsep yang memiliki nilai yang dapat diukur dan dianalisis untuk mengetahui hubungan, pengaruh, ataupun perbedaan antara satu dengan yang lainnya.

Variabel penelitian merupakan segala aspek yang ditetapkan oleh peneliti untuk diteliti guna memperoleh data atau informasi yang nantinya akan digunakan sebagai dasar dalam penarikan kesimpulan (Sugiyono, 2022). Dalam penelitian ini variabel yang digunakan ialah variabel tunggal, yaitu tingkat kepuasan pengguna pada layanan anak Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat.

Variabel tunggal merupakan jenis variabel yang berdiri sendiri dan tidak dikaitkan secara langsung dengan variabel lain, baik sebagai variabel bebas maupun terikat (Medina, 2024). Penelitian dengan variabel tunggal umumnya bertujuan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan secara mendalam tanpa mencari hubungan kausal maupun korelasional. Variabel kepuasan pengguna dalam konteks ini dipahami sebagai tingkat penilaian atau persepsi subjektif dari pengunjung terhadap layanan anak di perpustakaan. Penilaian ini mencerminkan sejauh mana harapan pengguna terpenuhi oleh layanan yang disediakan. Untuk memperoleh gambaran yang utuh dan komprehensif mengenai kepuasan pemustaka, variabel ini dioperasionalisasikan melalui beberapa indikator utama, yang disusun berdasarkan teori-teori kepuasan layanan perpustakaan.

Dalam penelitian ini, penilaian terhadap tingkat kepuasan pengguna menggunakan pendekatan LibQUAL+TM, yang merupakan sebuah metode yang digunakan untuk mengukur tingkat kualitas layanan perpustakaan berdasarkan persepsi pengguna. Salah satu elemen penting dalam metode ini ialah penggambaran hasil dalam bentuk grafik atau diagram dengan sumbu X dan sumbu Y sebagai representasi dari dua aspek penting penilaian (Endang, 2013).

1) Sumbu X (Performance / P)

Menggambarkan persepsi pengguna terhadap kondisi layanan (kinerja) yang mereka alami secara nyata.

2) Sumbu Y (Important / I)

Menggambarkan tingkat harapan atau ekspektasi Pengguna atau seberapa penting (kepentingan) terhadap layanan perpustakaan.

3.2 Populasi dan Sampel Penelitian

Menurut Sugiyono (2022), populasi merupakan wilayah generalisasi yang mencakup objek atau subjek dengan kualitas dan karakteristik tertentu yang ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Untuk populasi pada penelitian ini adalah semua pengunjung layanan anak pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat.

Sedangkan sampel menurut Sugiyono (2022) adalah bagian dari jumlah populasi yang diteliti. Penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* dalam pengambilan sampelnya, yaitu metode pemilihan sampel berdasarkan kriteria tertentu yang ditetapkan oleh peneliti. Teknik ini dipilih karena tidak semua individu dalam populasi memiliki karakteristik yang relevan dengan tujuan penelitian. Oleh karena itu, partisipan dipilih secara sengaja berdasarkan pertimbangan khusus agar data yang diperoleh lebih relevan dan mendalam. Penggunaan *purposive sampling* dinilai tepat, mengingat peneliti membutuhkan responden yang memiliki pengetahuan, pengalaman, atau keterlibatan langsung terhadap topik yang dikaji, sehingga akan dapat memberikan informasi yang lebih akurat dan sesuai dengan kebutuhan studi (Sampoerna, 2022).

Pemilihan sampel dalam penelitian ini ialah menjadikan orang tua anak sebagai sampelnya. Hal ini didasarkan pada pertimbangan bahwasanya orang tua adalah pihak terdekat yang memiliki tanggung jawab langsung terhadap berbagai aktivitas anak, termasuk dalam hal pemanfaatan layanan anak di perpustakaan. Orang tua memiliki peran penting dalam mengarahkan, mendampingi, dan mengevaluasi

pengalaman anak saat menggunakan layanan yang tersedia. Oleh karena itu, orang tua dianggap sebagai sumber informasi yang relevan dan valid untuk menilai sejauh mana layanan memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna. Selain itu, orang tua umumnya memiliki pandangan yang lebih objektif dan menyeluruh mengenai kualitas layanan, fasilitas, kenyamanan, serta dampak layanan terhadap perkembangan minat baca dan aktivitas edukatif anak (Wulandari, 2023).

Adapun kriteria yang ditetapkan dalam pengambilan sampel berdasarkan teknik *purposive sampling* ini ialah sebagai berikut:

1. Waktu penelitian, yang mana dalam penelitian ini sampel yang diambil berdasarkan pengunjung yang ditemui pada rentang waktu bulan Januari – Februari 2025. Hal ini dikarenakan jumlah pengunjung yang menggunakan layanan anak ialah pengunjung berulang atau tetap.
2. Usia anak, adapun yang menjadi target dalam penelitian ialah orang tua yang anaknya berusia 6-12 tahun yang mana hanya menjadikan anak yang masih berada di bangku sekolah dasar (SD) sebagai sampel dalam penelitian. Hal ini dipilih karena mempertimbangkan bahwasanya anak-anak yang sudah berada di sekolah dasar lebih efektif menggunakan layanan baik dari segi fasilitas, maupun dari koleksi yang disediakan.

Mengacu pada kriteria yang telah ditentukan, penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 60 responden yang diambil dari jumlah pengunjung selama periode Januari hingga Februari 2025. Jumlah tersebut ditetapkan dengan mempertimbangkan data statistik pengunjung tahun 2024 yang tercatat sebanyak 4.185 orang, dengan rata-rata 186 orang perbulan dan 67 orang per minggu.

3.3 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data yang relevan dengan tujuan penelitian.

Instrumen penelitian ini sangat penting dalam menentukan kualitas dan validitas data yang diperoleh, sehingga dapat mendukung analisis dan kesimpulan penelitian secara tepat (Sugiyono, 2022). Guna mendapatkan data yang relevan pada penelitian ini digunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Kuesioner, yakni teknik pengumpulan data dengan cara mendistribusikan angket secara langsung kepada responden yang dijumpai di lokasi penelitian.
2. Dokumentasi, bertujuan untuk mendapatkan data lebih banyak dan memperkuat hasil penelitian tentang layanan anak pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat.

Instrumen angket yang digunakan dalam penelitian ini dengan menggunakan skala *likert*. Sugiyono (2022) skala *Likert* merupakan instrumen yang digunakan untuk mengukur sikap, pandangan, serta persepsi individu maupun kelompok terhadap suatu fenomena sosial dalam penerapannya, setiap alternatif jawaban pada item pertanyaan diberikan skor berdasarkan rentang nilai 1 hingga 5.

Adapun skala untuk pertanyaan “*importance*” tingkat kepentingan sebagai berikut:

Tabel 3.1 Skala *Likert Importance*

Jawaban	Skor
Sangat Tidak Penting (STP)	1
Tidak Penting (TP)	2
Kurang Penting (KP)	3
Penting (P)	4
Sangat Penting (SP)	5

Sementara itu, skala untuk pertanyaan “*performance*” tingkat kinerja sebagai berikut:

Tabel 3.2 Skala Likert Performance

Jawaban	Skor
Sangat tidak Baik (STB)	1
Tidak Baik (TB)	2
Kurang Baik (KB)	3
Baik (B)	4
Sangat Baik (SB)	5

Tabel 3.3 Indikator Instrumen Penelitian

Variabel	Sub-Variabel	No Item	Item (Pertanyaan)	Dimensi
Kualitas Layanan Anak	<i>Service of Affect</i> (Kemampuan dan Sikap Pustakawan)	1.	Pustakawan yang memahami kebutuhan anak di perpustakaan	<i>Empathy</i>
		2.	Pustakawan yang selalu membantu dalam mencari informasi yang anak perlukan	<i>Responsiveness</i>
		3.	Kesediaan pustakawan untuk membantu kesulitan anak di perpustakaan	
		4.	Keramahan tamahan pustakawan dalam memberikan layanan	<i>Assurance</i>
		5.	Kesopanan pustakawan dalam memberikan layanan	

Variabel	Sub-Variabel	No Item	Item (Pertanyaan)	Dimensi
		6.	Waktu pelayanan yang sesuai dengan jam buka/tutup	<i>Reability</i>
		7.	Kemampuan pustakawan dalam menjawab pertanyaan yang diajukan pemustaka	
	<i>Library as Place</i> (Kenyamanan dan Fasilitas Fisik)	8.	Ketersediaan buku di perpustakaan dapat menambah ilmu dan wawasan	<i>Tangible</i>
		9.	Kondisi gedung maupun peralatan bermain anak layak digunakan	
		10.	Ruangan perpustakaan tenang untuk belajar	<i>Utilitarian space</i>
		11.	Adanya desain interior ruang perpustakaan yang menarik sebagai tempat yang menarik bagi anak	
		12.	Perpustakaan dapat memunculkan inspirasi bagi anak untuk membaca dan belajar	<i>Symbol</i>

Variabel	Sub-Variabel	No Item	Item (Pertanyaan)	Dimensi
		13.	Perpustakaan terbuka untuk umum	<i>Rafuge</i>
		14.	Ketersediaan ruang perpustakaan yang nyaman bagi anak	
		15.	Kondisi perpustakaan selalu bersih dan dijaga dengan baik demi	
	<i>Personal Control</i> (Petunjuk dan Akses Sarana)	16.	kenyamanan pengguna Anak mudah dalam melakukan penelusuran informasi di perpustakaan	<i>Easy of navigation</i>
		17.	Penataan koleksi di perpustakaan memudahkan anak dalam menggunakannya	
		18.	Kejelasan petunjuk dan panduan penggunaan fasilitas perpustakaan	<i>convenience</i>
		19.	Petunjuk atau panduan yang digunakan mudah dimengerti oleh anak	
		20.	Perpustakaan menyediakan	<i>Modern equipment</i>

Variabel	Sub-Variabel	No Item	Item (Pertanyaan)	Dimensi
			perangkat modern (komputer, tablet dll) untuk membantu anak dalam belajar	<i>Self reliance</i>
		21.	Kejelasan petunjuk penggunaan perangkat modern oleh pustakawan	
		22.	Anak mampu bermain permainan edukasi secara mandiri	
		23.	Anak dapat menemukan koleksi yang diminati secara mandiri	
	Information Acces (Akses Informasi)	24.	Ketersediaan bahan koleksi sesuai dengan perkembangan zaman pada anak	<i>Content/ scope</i>
		25.	Kelengkapan koleksi yang memenuhi kebutuhan anak	
		26.	Tersedianya bimbingan pemustaka pada saat pemustaka membutuhkan	
		27.	Informasi yang disediakan mudah dipahami oleh anak	<i>Timeliness</i>
		28.	Kemudahan akses	

Variabel	Sub-Variabel	No Item	Item (Pertanyaan)	Dimensi
			dalam menemukan informasi yang relevan dan akurat bagi anak	

3.4 Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Sugiyono (2022) menyatakan bahwa analisis data dilakukan setelah seluruh data dari responden berhasil dikumpulkan. Proses analisis ini mencakup beberapa tahapan, diantaranya pengelompokan data berdasarkan variabel dan jenis responden, penyusunan data sesuai variabel dari semua responden, penyajian data untuk setiap variabel yang diteliti, serta melakukan analisis perhitungan guna menjawab pertanyaan penelitian dan menguji hipotesis yang telah dirumuskan.

Dalam penelitian ini, teknik analisis data yang digunakan ialah teknik uji validitas dengan pendekatan statistik, yang bertujuan untuk mengetahui sejauh mana instrumen mampu mengukur secara tepat konsep atau konstruk yang dimaksudkan untuk diukur. Rumus yang digunakan untuk uji validitas ialah dengan teknik korelasi *product moment* (Sugiyono, 2022).

Sedangkan untuk teknik statistik yang digunakan uji reliabilitas adalah teknik *Cronbach Alpha* dimana uji reliabilitas didasarkan pada konsistensi internal dari skala. Semua proses pengukuran validitas dan realibiditas dibantu dengan menggunakan program komputer SPSS.

a) Uji Validitas

Uji validitas merupakan indikasi seberapa baik suatu alat ukur dapat mengukur apa yang ingin diukur. Selain itu, uji validitas juga bermakna sebagai pengujian yang dilakukan untuk

mengetahui kelayakan/kebenaran setiap butir pernyataan untuk mendefinisikan suatu variabel. Menurut Sugiyono (2022), validitas derajat ketepatan antara data yang diperoleh melalui instrumen dengan data sesungguhnya yang terjadi dilapangan. Semakin tinggi kevalidan suatu instrumen, maka semakin tepat hasil pengukuran terhadap variabel yang diteliti. Dalam pengujian setiap butir dalam instrumen dilakukan dengan menggunakan teknik *korelasi pearson product moment*, dengan kriteria bahwa suatu item dikatakan valid apabila nilai korelasi (r-hitung) lebih besar dari r-tabel pada tingkatan signifikansi tertentu (Anggraini et al., 2022).

Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas *Importance dan Performance*:

Item	Nilai r tabel		Nilai r tabel	Kesimpulan
	<i>Performance</i>	<i>Importance</i>		
1.	0,681	0,685	0,361	Valid
2.	0,687	0,669	0,361	Valid
3.	0,687	0,669	0,361	Valid
4.	0,626	0,654	0,361	Valid
5.	0,678	0,681	0,361	Valid
6.	0,508	0,713	0,361	Valid
7.	0,704	0,734	0,361	Valid
8.	0,739	0,754	0,361	Valid
9.	0,719	0,586	0,361	Valid
10.	0,690	0,746	0,361	Valid
11.	0,417	0,725	0,361	Valid
12.	0,637	0,725	0,361	Valid
13.	0,434	0,576	0,361	Valid
14.	0,630	0,556	0,361	Valid
15.	0,707	0,576	0,361	Valid
16.	0,692	0,625	0,361	Valid
17.	0,714	0,785	0,361	Valid

18.	0,800	0,774	0,361	Valid
19.	0,739	0,738	0,361	Valid
20.	0,470	0,461	0,361	Valid
21.	0,523	0,601	0,361	Valid
22.	0,696	0,602	0,361	Valid
23.	0,671	0,601	0,361	Valid
24.	0,682	0,734	0,361	Valid
25.	0,752	0,380	0,361	Valid
26.	0,651	0,527	0,361	Valid
27.	0,752	0,380	0,361	Valid
28.	0,723	0,482	0,361	Valid

Berdasarkan taraf signifikan (taraf kesalahan) 5% dan dengan jumlah responden sebanyak 30 orang (df = tabel 28), maka diperoleh nilai r-tabel sebesar 0,361.

b) Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan suatu alat ukur yang digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari suatu variabel. Menurut Sugiyono (2022) suatu instrumen dikatakan reliabel atau dapat dipercaya apabila mampu menghasilkan data yang konsisten, yakni memberikan hasil yang serupa setiap kali dilakukan pengukuran dalam kondisi yang sama.

Teknik yang digunakan untuk menguji reliabilitas kuesioner dalam penelitian ini ialah menggunakan rumus koefisien *Alpha Cronbach*, dengan cara membandingkan nilai *Alpha* dengan standarnya, reliabilitas suatu konstruk variabel dikatakan baik jika memiliki nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60 (R. N. Amalia et al., 2022).

Dalam buku Sugiyono (2022) menjelaskan bahwa dasar pengambilan keputusan dalam uji reliabilitas adalah sebagai berikut:

Jika nilai *Cronbach's Alpha* > r tabel maka kuesioner dinyatakan reliabel.

Jika nilai *Cronbach's Alpha* < r tabel maka kuesioner dinyatakan tidak reliabel.

Tabel 3.5 Hasil Uji Reliabel *Importance dan Performance*:

Item Penilaian	<i>Performance</i>	<i>Informance</i>
N item	28	28
Nilai alpha cronbach's	0,950	0,929
Nilai r tabel	0,361	0,361
Kesimpulan	reliabel	reliabel

3.5 Teknik Analisis Data

Selain menggunakan metode nilai *Superiority Gap* (SG) dan *Adequacy Gap* (AG), pendekatan LibQUAL+™ juga dapat diterapkan dalam analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) (Endang, 2013). Teknik analisis ini termasuk kedalam statistik deskriptif. Dalam metode IPA, responden diminta untuk memberikan penilaian terhadap dua hal pada setiap pernyataan dalam kuesioner yakni tingkat kepentingan (*importance*) dan tingkat kinerja (*performance*). Rata-rata nilai dari kedua aspek tersebut kemudian dipetakan dalam *importance-performance matrix*. Matriks ini bertujuan untuk panduan mengevaluasi dan memperbaiki kinerja pelayanan agar berdampak pada peningkatan kepuasan pengguna.

Dalam mengukur tingkat kepuasan pemustaka menggunakan metode IPA terdiri dari tiga komponen analisis data yaitu:

3.5.1 Analisis kesenjangan (Gap)

Analisis kesenjangan (Gap) merupakan suatu metode yang digunakan untuk mengidentifikasi perbedaan antara kinerja layanan yang sebenarnya dengan harapan pengguna terhadap layanan tersebut. Proses analisis ini dilakukan dengan beberapa langkah:

- a. Menghitung nilai rata-rata tingkat kepentingan layanan dan kinerja pustakawan untuk masing-masing indikator dengan menggunakan rumus:

$$X_i = \frac{\sum x_i}{n} \quad Y_i = \frac{\sum y_i}{n}$$

X_i : rata-rata skor kinerja layanan

Y_i : rata-rata skor kepentingan layanan

n : jumlah responden

- b. Menghitung nilai kesenjangan (Gap)

$$G = P - I$$

P : nilai persepsi kinerja

I : nilai tingkat kepentingan

3.5.2 Analisis Kuadran

IPA dalam perpustakaan memudahkan pustakawan dalam menilai mutu layanan. Selain itu IPA membantu dalam mengidentifikasi aspek apa saja yang perlu ditingkatkan oleh perpustakaan dalam memenuhi kepuasan penggunanya. Dalam pendekatan LibQUAL+TM, terdapat empat kuadran dalam matriks IPA yang menjadi penentu terhadap kualitas layanan.

Tabel 3.6 Penjelasan empat kuadran LibQUAL+™

Kuadran	Penjelasan
Kuadran I	<i>Importance</i> tinggi, <i>Performance</i> rendah $(Importance > \bar{X}, performance < \bar{Y})$ Harus diperbaiki!
Kuadran II	<i>Importance</i> tinggi, <i>Performance</i> tinggi $(Importance > \bar{X}, performance > \bar{Y})$ Harus dipertahankan kualitasnya
Kuadran III	<i>Importance</i> rendah, <i>Performance</i> rendah $(Importance < \bar{X}, performance < \bar{Y})$ Tidak prioritas besar
Kuadran IV	<i>Importance</i> rendah, <i>Performance</i> tinggi $(Importance < \bar{X}, performance > \bar{Y})$ Kinerja tinggi tapi kurang penting

Extremely important

Sangat penting	Harapan/kepentingan	Prioritas Utama (<i>Concentrate Here</i>) I	Pertahankan (<i>keep up the good work</i>) II <i>Fair</i>
		<i>Performance</i> III	<i>Performance</i> IV
Kurang penting		Prioritas Rendah (<i>Low Priority</i>)	Berlebihan (<i>Possible Overskill</i>)
		Rendah	Tinggi

Persepsi/kinerja Aktual

Gambar 3.1 Diagram *Importance* dan *Performance* Matrix

Keterangan:

- Kuadran I – *Concentrate Here* artinya konsisten di sini. Artinya semua indikator yang ada pada kuadran ini menjadi prioritas bagi pihak perpustakaan untuk ditingkatkan.
- Kuadran II – *Keep Up The Good Work*, artinya pertahankan prestasi. Indikator yang ada dalam dimensi ini termasuk kedalam kelompok kinerja yang sudah mencapai tingkat kepentingan yang diharapkan oleh pemustaka.
- Kuadran III – *Low Priority*, artinya prioritas rendah. Indikator dalam dimensi ini masuk kedalam kelompok yang mempunyai tingkat persepsi atau kinerja yang tidak terlalu bagus dan tidak dianggap penting oleh pemustaka.

- d. Kuadran IV - *Possible Overkill*, artinya terlalu berlebih. Indikator yang masuk kedalam kuadran ini masuk kedalam kelompok kinerja yang melebihi apa yang diharapkan oleh pemustaka, atau dianggap tidak terlalu penting oleh pemustaka.

3.5.3 Indeks Kepuasan Pengguna (IKP)

Indeks Kepuasan Pengguna (IKP) merupakan pengukuran kuantitatif untuk melihat kepuasan pengguna secara keseluruhan. IKP membantu mengetahui sejauh mana pengguna puas dengan layanan berdasarkan atribut yang dinilai. Dalam penelitian ini menggunakan skala 1 sampai 5 dan rumus IKP yang digunakan sebagai berikut:

$$IKP = \left(\frac{T}{5Y} \right) \times 100\%$$

IKP : indeks kepuasan pengguna

T : total nilai rata-rata pada kolom skor kinerja

Y : total nilai rata-rata pada kolom skor kepentingan

Nilai maksimum dari Indeks Kepuasan Pengguna (IKP) adalah 100%. Apabila nilai IKP berada pada angka 50% atau lebih rendah, hal ini menunjukkan bahwa kinerja layanan dipandang kurang memuaskan oleh pemustaka. Sebaliknya, jika nilai IPK yang mencapai 80% atau lebih mencerminkan bahwa pengguna merasa puas terhadap pelayanan yang telah diberikan (Ismulyana, 2018).