

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Dalam penelitian ini, menggunakan metode penelitian kualitatif, artinya informasi yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka. Hal ini disebabkan oleh pengguna strategi subjektif. Selain itu, segala sesuatu yang dikumpulkan kemungkinan besar akan menjadi kunci dari pokok bahasan yang dipelajari (Kusumastuti dan Khoiron, 2019).

Metode penelitian kualitatif karena bersifat deskriptif, penelitian ini biasanya menggunakan analisis untuk menekankan proses dan makna dengan memanfaatkan landasan teori sebagai pedoman untuk fokus pada penelitian berbasis lapangan. Dengan pendekatan ini para ilmuwan dapat menggali lebih jauh mengenai Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan Keliling Menggunakan Metode Servqual (*Service Quality*) Pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Padang Lawas Provinsi Sumatera Utara.

3.2 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian perpustakaan keliling bertempat di Dinas perpustakaan dan Arsip Kabupaten Padang Lawas Provinsi Sumatera Utara yang terletak di pusat Kota Sibuhuan Jln. Sultan Hasanuddin No. 04.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan tiga teknik pengumpulan data yang digunakan diantaranya:

3.3.1 Wawancara

Wawancara merupakan pertemuan dua orang atau bertukar informasi atau ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Dengan teknik ini peneliti dapat menghimpun data dengan cara bertanya langsung kepada responden atau informan. Adapun bentuk wawancara dengan informan pengguna perpustakaan keliling, yaitu digunakan penelitian ini adalah wawancara semi terstruktur yang mana penulis menyiapkan

pertanyaan-pertanyaan terlebih dahulu, akan tetapi pelaksanaanya lebih bebas, tidak menutup kemungkinan akan timbul pertanyaan baru yang masih relevan agar mendapatkan pendapat dan ide dari informan yang cukup luas.

Proses wawancara yang telah dilakukan dalam penelitian ini diawali dengan menghubungi informan yang terdiri dari pustakawan dan pemustaka layanan perpustakaan keliling. Wawancara dilakukan secara langsung (tatap muka) di lokasi layanan perpustakaan keliling, yaitu di Sekolah Dasar (SD). Sebelum wawancara dimulai, penulis terlebih dahulu menjelaskan tujuan wawancara dan meminta persetujuan dari informan. Selama proses wawancara, penulis menggunakan pedoman wawancara sebagai panduan, namun tetap membuka ruangan diskusi agar informasi dapat menyampaikan pandangan secara leluasan. Proses ini berlangsung sekitar 15-20 menit per informan dan menggunakan alat bantu pencatat untuk menjaga keakuratan data.

Untuk mendukung proses pengumpulan data melalui wawancara mendalam, peneliti menyusun beberapa pertanyaan berdasarkan indikator yang bersumber dari teori *servqual*. Berikut adalah beberapa pertanyaan wawancara yang digunakan peneliti:

Tabel 1.2 Pertanyaan Wawancara untuk Pustakawan Dinas perpustakaan dan Arsip Kabupaten Padang Lawas Provinsi Sumatera Utara

Pustakawan	Dalam operasi layanan perpustakaan keliling di Kabupaten Padang Lawas Provinsi Sumatera Utara siapa penanggung jawab program dan layanan perpustakaan keliling ini buk?
	Bagaimana pustakawan memberikan layanan yang responsif dan sesuai dengan kebutuhan pemustaka ini buk?
	Apakah pemustaka diberikan kesempatan untuk secara langsung mengakses dan melihat berbagai koleksi yang ditawarkan oleh layanan perpustakaan keliling ini buk?
	Kapan buk layanan perpustakaan keliling ini mulai ditawarkan Dinas perpustakaan dan Arsip Kabupaten Padang Lawas Provinsi Sumatera Utara?
	Dalam setiap kunjungan yang dilakukan ke lokasi-lokasi tersebut, apakah Dinas perpustakaan dan Arsip Kabupaten Padang Lawas Provinsi Sumatera Utara telah menetapkan jadwal keberangkatan serta penanggungjawab kegiatan ini buk?
	Bagaiman respon anak-anak sekolah dasar (SD) terhadap jadwal kunjungan perpustakaan keliling ini buk?
	Apakah penyediaan fasilitas oleh pustakawan berupa ruang atau tempat untuk membaca bagi pemustaka menjadi salah satu bentuk dukungan terhadap kenyamanan layanan perpustakaan keliling ini buk?
	Sistem layanan di perpustakaan keliling pakai sistem apa buk?
	Apakah pencapaian tujuan dari layanan perpustakaan keliling sudah tercapai buk?

Sumber: Data Wawancara Peneliti, 2025

Tabel 1.3 Pertanyaan Wawancara untuk Pemustaka perpustakaan Keliling Dinas perpustakaan dan Arsip Kabupaten Padang Lawas Provinsi Sumatera Utara

Pemustaka	Bagaimana pendapat anda mengenai kegiatan layanan perpustakaan keliling Dinas perpustakaan dan Arsip Kabupaten Padang Lawas Provinsi Sumatera Utara?
	Apakah ada penyediaan fasilitas oleh pustakawan berupa ruang atau tempat untuk membaca bagi pemustaka menjadi salah satu bentuk dukungan terhadap kenyamanan layanan perpustakaan keliling Dinas perpustakaan dan Arsip Kabupaten Padang Lawas Provinsi Sumatera Utara?
	Bagaimana pendapat anda mengenai pustakawan memberikan layanan yang responsif dan apakah sesuai dengan kebutuhan pemustaka?
	Apakah pemustaka diberikan kesempatan untuk secara langsung mengakses dan melihat berbagai koleksi yang ditawarkan oleh layanan perpustakaan keliling?
	Apakah pemustaka diberikan kesempatan untuk secara langsung mengakses dan melihat berbagai koleksi yang ditawarkan layanan perpustakaan keliling?
	Bagaimana pendapat anda mengenai sistem layanan di perpustakaan keliling ini?

Sumber: Data Wawancara Peneliti, 2025

3.3.2 Observasi

Observasi merupakan pengamatan terhadap suatu objek yang akan di teliti baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memperoleh data untuk di kumpulkan dalam penelitian, oleh karena itu observasi yang di lakukan oleh peneliti adalah melakukan pengamatan secara langsung bagaimana kualitas layanan perpustakaan keliling menggunakan metode servqual (*service quality*) pada Dinas perpustakaan dan Arsip Kabupaten Padang Lawas Provinsi Sumatera Utara. Observasi ini bertujuan untuk meihat bagaimana pustakawan memberikan layanan perpustakaan keliling terhadap pemustaka perpustakaan keliling.

3.3.3 Studi Dokumentasi

Dokumentasi adalah suatu pengumpulan data dengan menghimpun dan mendeskripsikan dokumen-dokumen tertulis, gambar maupun elektronik. Dalam penelitian ini, dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan dokumen berkaitan dengan absensi pengunjung perpustakaan keliling, dan program/jadwal kunjungan perpustakaan keliling digunakan oleh peneliti sebagai bukti dalam dokumentasi penelitian ini.

3.4 Subjek Penelitian

Subjek penelitian ini adalah beberapa informan yang diharapkan dapat memberikan informasi yang sedang diteliti terkait dengan pokok-pokok masalah yang akan dicari jawabannya. Informan yang dijadikan sampel dilakukan secara *purposive sampling*, dimana pengambilan sampel sumber data dilakukan dengan pertimbangan tertentu. Populasi dari penelitian ini terdiri dari tiga pustawakan yang bertugas di layanan perpustakaan keliling Dinas perpustakaan dan Arsip Kabupaten Padang Lawas Provinsi Sumatera Utara dan tiga sekolah yang peneliti teliti yaitu setiap sekolah memiliki perpustakaan dan dikelola oleh pustakawan berjumlah 1 orang pustakawan dan jumlah siswa/i pada SD Negeri 0601 Paringgonan berjumlah 151 siswa/i dan SD Negeri 0203 Hulim berjumlah 98 siswa/I dan terakhir SD Negeri 1505 Pasir Julu berjumlah 290 siswa/i, dapat dilihat pada tabel 1.4 dibawah ini:

Tabel 1.4 Populasi dari Penelitian

No.	Nama Instansi/ Sekolah Dasar (SD)	Jumlah Pustakawan/ Pemustaka
1.	Dinas perpustakaan dan Arsip Kabupaten Padang Lawas Provinsi Sumatera Utara	3
2.	SD Negeri 0601 Paringgonan	151
3.	SD Negeri 0203 Hulim	98
4.	SD Negeri 1505 Pasir Julu	290

Sumber: Data Hasil Wawancara Peneliti, 2025

3.5 Sumber Data

3.5.1 Data Primer

Data primer adalah data yang dikumpulkan oleh peneliti dan langsung diperoleh dari sumber data pertama atau data asli. Dengan cara peneliti langsung wawancara dan observasi kepada pustakawan dan pemustaka di Dinas perpustakaan dan Arsip Kabupaten Padang Lawas Provinsi Sumatera Utara. Dalam penelitian ini, data primer diperoleh dari hasil wawancara dengan pustakawan atau pemustaka perpustakaan keliling yang memberikan informasi mengenai pelaksanaan layanan, kendala yang dihadapi, serta strategis dan pemahaman pustakawan terhadap koleksi dan kebutuhan pemustaka. Selain itu, wawancara juga dilakukan kepada pemustaka untuk mengetahui pengalaman mereka, tingkat kepuasan, serta harapan terhadap layanan perpustakaan keliling. Data primer juga diperoleh melalui observasi langsung oleh penulis terhadap kegiatan pelayanan di lapangan, termasuk proses pelayanan, kondisi kendaraan perpustakaan keliling, sarana dan prasarana yang tersedia, serta interaksi antara pustakawan dan pemustaka. Selain itu, dokumentasi berupa foto dan catatan lapangan yang diambil saat observasi juga menjadi bagian dari data primer dalam penelitian ini.

3.5.2 Data Sekunder

Data sekunder merupakan sumber data yang diperoleh peneliti secara tidak langsung dari objeknya, tetapi melalui sumber lain baik lisan maupun tulisan, data sekunder juga disebut sekumpulan informasi yang telah ada sebelumnya dan digunakan sebagai pelengkap kebutuhan data penelitian ini. Dalam penelitian ini, data sekunder yang digunakan meliputi:

1. Dokumen internal dari Dinas perpustakaan dan Arsip Kabupaten Padang Lawas, seperti struktur organisasi.

2. Dokumentasi foto kegiatan layanan perpustakaan keliling
3. Tabel dan arsip jadwal mobil perpustakaan keliling
4. Literatur terdahulu yang relevan dengan topik, seperti jurnal, buku, dan skripsi terkait layanan perpustakaan keliling dan kualitas layanan berdasarkan *Servqual*.
5. Peraturan dan kebijakan pemerintah, seperti Standar Nasional perpustakaan dan peraturan daerah yang mengatur kearsipan dan perpustakaan.

3.6 Analisi Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif bersifat induktif, yakni analisis yang berlandaskan data yang diperoleh dan diolah menjadi hipotesis atau kesimpulan sementara. Untuk dapat menentukan kebermaknaan data atau informasi diperlukan pengertian yang mendalam, kecerdikan, kreatifitas, kepekaan, konseptual, pengalaman, dan expertise peneliti. Kualitas hasil analisis data kualitatif sangat bergantung pada faktor-faktor tersebut (Miles dan Huberman, 2014). Analisis data kualitatif berkaitan dengan analisis wacana. Namun, karena analisis wacana adalah bidang studi yang luas analisis data adalah pengorganisasian data hasil wawancara, catatan lapangan, dokumen dengan cara mengklasifikasikan data kedalam kategori-kategori, menguraikan satuan-satuan, mensistensi, mengorganisasikannya kedalam pola-pola serta memilih mana yang penting dan apa yang perlu di pertimbangkan untuk mencari agar mudah di pahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

Dalam penelitian ini menggunakan analisis data diantaranya:

3.6.1 Reduksi data (*Data reduction*)

Dalam proses reduksi data peneliti membuat ringkasan, menelusur tema, membuat gugus-gugus, dan lain sebagainya sejak saat proses pengumpulan data dimulai dengan menyisihkan informasi yang tidak relevan, bentuk analisis dari reduksi data

adalah menajamkan, mengelompokkan, mengarahkan, dan membuang data yang tidak sesuai dengan penelitian yang diteliti.

3.6.2 Penyajian data (*data display*)

Merupakan sejumlah informasi yang tersusun yang memungkinkan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan, hasil dari penyajian data ini dapat berupa bentuk tabel, teks naratif dan sebagainya yang dirancang guna menggabungkan informasi yang tersusun data, bentuk yang padu dan mudah di pahami.

3.6.3 Penarikan simpulan (*conclusion drawing* atau *verification*)

Menurut Sugiyono (2016) penarikan simpulan merupakan proses akhir dari analisis data karena pada tahap penarikan kesimpulan peneliti melakukan kegiatan interpretasi data untuk melakukan makna dari data yang telah disajikan. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif dapat saja menjawab pertanyaan yang telah diajukan sejak awal, namun juga bisa tidak, karena pertanyaan dalam penelitian kualitatif bersifat sementara dan dapat terus berubah seiring dengan pelaksanaan penelitian di lapangan.

Pada penelitian tersebut setelah melakukan tiga tahapan tersebut seperti reduksi data, penyajian data dan penarikan simpulan berdasarkan metode pengumpulan data seperti wawancara, observasi dan studi dokumentasi maka dapat diketahui kebutuhan informasi tentang kualitas layanan perpustakaan keliling menggunakan metode Servqual (*service quality*) pada Dinas perpustakaan dan Arsip Kabupaten Padang Lawas Provinsi Sumatera Utara.

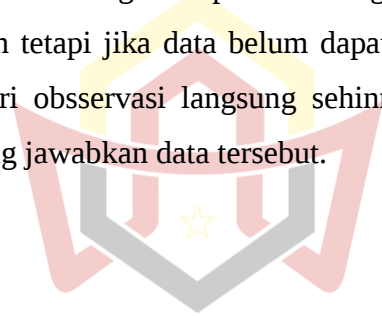
3.7 Kredibilitas

Kredibilitas (*credibility*) merupakan ujian kepercayaan terhadap data hasil penelitian kualitatif. Ujian kredibilitas ini memiliki dua fungsi, yaitu fungsi pertama untuk melaksanakan pemeriksaan sedemikian rupa tingkat kepercayaan penemuan kita dapat dicapai dan fungsi yang kedua untuk mempertunjukkan derajat kepercayaan hasil-hasil menemui penemuan kita dengan jalan pembuktian terhadap kenyataan ganda yang sedang diteliti.

Menurut Moleong (2016) dalam penelitian ini untuk uji kredibilitas (*credibility*) peneliti menggunakan triangulasi. Triangulasi adalah pemeriksaan keabsahan data memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data tersebut untuk keperluan pengecekan data, atau sering disebut bahwa triangulasi sebagai pembandingan data.

3.7.1 Triangulasi Sumber

Dalam penelitian tersebut, peneliti menggunakan triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan caara mengecek data yang telah diperoleh malalui beberapa sumber. Informan pada penelitiann ini adalh pustakawana yang bertugas di layanan perpustakaann keliling dan pemustaka yang menggunakan perpustakaan keliling Kabupaten Padang Lawas Provinsi Sumatera Utara, akan tetapi jika data belum dapat di percaya maka peneliti melihat dari obsservasi langsung sehingga dapat di percaya dan pertanggung jawabkan data tersebut.



UIN IMAM BONJOL
PADANG