

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan studi kasus dalam penelitian kualitatif. Pendekatan studi kasus dipilih karena penelitian berfokus pada pengkajian secara mendalam terhadap satu kasus dalam konteks tertentu. Oleh karena penelitian hanya berfokus pada satu kasus, maka penelitian ini menggunakan studi kasus tunggal (*single case study*). Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memahami fenomena inovasi layanan perpustakaan secara mendalam dalam konteks yang alamiah, serta menggali makna yang diberikan oleh informan terhadap pengalaman mereka.

Penelitian studi kasus bertujuan untuk memahami berbagai fenomena yang terjadi pada manusia atau sosial. Penelitian ini dilakukan dengan melihat gambaran yang rumit dan disajikan dengan kata-kata, melaporkan data dari informan, dan menggunakan latar alamiah (Fadli, 2021). Penelitian Studi kasus tunggal dipilih karena penelitian berfokus pada satu kasus, yaitu inovasi layanan perpustakaan berbasis inklusi sosial di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat, yang perlu dikaji secara mendalam dalam konteks nyata. Desain ini memungkinkan peneliti memperoleh pemahaman yang utuh mengenai karakteristik, pelaksanaan, dan kontribusi inovasi tersebut terhadap kualitas pelayanan publik.

Pemilihan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus didasarkan pada pertimbangan bahwa penelitian tidak hanya ingin mendeskripsikan inovasi layanan, tetapi juga memahami bagaimana inovasi tersebut dijalankan dalam konteks nyata, bagaimana respons masyarakat terhadap layanan tersebut, serta bagaimana inovasi tersebut berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik. Dengan demikian, studi kasus memungkinkan peneliti untuk memperoleh pemahaman yang komprehensif dan kontekstual terhadap fenomena yang diteliti.

3.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik dalam penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data seperti wawancara, observasi, dan dokumentasi. Berikut ini adalah beberapa teknik yang digunakan dalam pengumpulan data:

1. Wawancara

Wawancara dilakukan dengan subjek penelitian secara langsung atau melalui tanya jawab. Peneliti mewawancarai enam informan yang telah dipilih untuk penelitian ini. Penelitian ini melakukan wawancara secara semi terstruktur untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam tentang bagaimana layanan inovasi di terapkan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat. Dengan wawancara ini, peneliti dapat menelusuri pengalaman, persepsi, dan keterlibatan para informan dalam inovasi program, sehingga menghasilkan gambaran yang utuh tentang inovasi layanan yang di jalankan.

Sebelum melakukan wawancara, peneliti melakukan pertimbangan etika berdasarkan persetujuan sukarela dari informan untuk memberikan penjelasan mengenai tujuan dan manfaat penelitian. Peneliti memastikan kerahasiaan identitas dan penggunaan data untuk kepentingan akademik guna menjaga integritas serta menghormati hak privasi partisipan. Berikut ini adalah daftar wawancara yang dilakukan oleh peneliti dan narasumber, namun peneliti akan membedakan pertanyaan yang akan diberikan kepada pustakawan dan peserta yang mengikuti kegiatan.

Tabel 2. 1 Daftar Wawancara Pustakawan

No	Indikator	Pertanyaan Wawancara
1.	Relative Advantage (Keuntungan Relatif)	Apakah terdapat perubahan dalam tingkat kunjungan atau pemanfaatan layanan setelah inovasi diterapkan?
		Bagaimana inovasi layanan ini berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik?
		Bagaimana inovasi layanan ini memberikan manfaat

No	Indikator	Pertanyaan Wawancara
		bagi pengguna perpustakaan?
2.	Compatibility (Kesesuaian)	Bagaimana proses identifikasi kebutuhan pengguna sebelum inovasi layanan dikembangkan?
		Bagaimana kesesuaian inovasi layanan dengan kebutuhan masyarakat saat ini?
		Bagaimana kesesuaian inovasi layanan dengan kebutuhan masyarakat saat ini?
3.	Complexity (Kerumitan)	Apakah terdapat kesulitan dalam pelaksanaan inovasi layanan, baik bagi pustakawan maupun pengguna?
		Bagaimana tingkat kemudahan masyarakat dalam memahami dan menggunakan layanan tersebut?
		Apa saja kendala teknis atau non-teknis yang dihadapi dalam implementasi inovasi layanan?
4.	Trialability (Kemudahan untuk Dicoba)	Apakah layanan yang dikembangkan memungkinkan masyarakat untuk mencoba terlebih dahulu sebelum berpartisipasi secara penuh?
		Bagaimana bentuk kesempatan yang diberikan kepada masyarakat untuk mencoba layanan tersebut dalam skala terbatas?
		Menurut Anda, sejauh mana kemudahan mencoba layanan ini mempengaruhi minat masyarakat untuk mengikuti kegiatan secara berkelanjutan?
5.	Observability (Keterlihatan Hasil)	Bagaimana dampak inovasi layanan terhadap keterampilan atau aktivitas masyarakat?
		Bagaimana perubahan perilaku masyarakat setelah adanya inovasi layanan?
		Apa saja hasil nyata yang terlihat dari penerapan inovasi layanan perpustakaan?

No	Indikator	Pertanyaan Wawancara
6.	Pertanyaan Tambahan	Apa saja faktor yang mendukung dan menghambat pelaksanaan inovasi layanan perpustakaan?
		Bagaimana rencana atau harapan ke depan dalam pengembangan inovasi layanan perpustakaan?

Tabel 2. 2 Daftar Wawancara Peserta

No	Indikator	Pertanyaan Wawancara
1.	Relative Advantage (Keuntungan Relatif)	Apakah kegiatan ini lebih membantu dibandingkan dengan cara belajar atau mendapatkan informasi sebelumnya? Mengapa?
		Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas layanan perpustakaan setelah adanya kegiatan ini?
2.	Compatibility (Kesesuaian)	Apakah materi atau kegiatan yang diberikan mudah Anda pahami dan relevan dengan kehidupan Anda?
		Apakah kegiatan yang Anda ikuti sesuai dengan kebutuhan atau minat Anda?
3.	Complexity (Kerumitan)	Apakah Anda mengalami kesulitan saat mengikuti kegiatan ini? Jika iya, kesulitan apa yang dirasakan?
		Apakah fasilitas dan layanan yang tersedia mudah digunakan?
4.	Trialability (Kemudahan untuk Dicoba)	Apakah Anda memiliki kesempatan untuk mencoba layanan atau kegiatan sebelum memutuskan untuk mengikuti secara penuh?
		Apakah Anda merasa ada hambatan ketika pertama kali mencoba layanan yang diberikan? Jika ada, apa saja hambatan tersebut?
5.	Observability (Keterlihatan Hasil)	Apakah Anda mengalami perubahan, seperti peningkatan keterampilan atau pengetahuan?
		Apakah hasil dari kegiatan ini dapat Anda tunjukkan

No	Indikator	Pertanyaan Wawancara
		atau memanfaatkan dalam kehidupan sehari-hari?
6.	Pertanyaan Tambahan	Apa yang paling Anda sukai dari kegiatan layanan perpustakaan ini?
		Apa saran Anda agar layanan atau kegiatan ini bisa menjadi lebih baik ke depannya?

2. Observasi

Observasi penelitian dilakukan dengan cara partisipatif, dengan melakukan pengamatan langsung terhadap pelaksanaan inovasi layanan yang ada di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat. Langkah ini bertujuan untuk memperoleh pemahaman yang utuh dan faktual mengenai bagaimana inovasi dijalankan di lapangan, termasuk sejauh mana partisipasi masyarakat dalam setiap kegiatan. Peneliti hadir secara langsung di lokasi untuk mengamati secara saksama interaksi yang terjadi antara pustakawan, relawan, dan peserta program, serta mencermati kondisi fisik fasilitas dan sarana pendukung yang digunakan dalam menunjang jalannya kegiatan.

Penelitian dilakukan dengan menggunakan pedoman observasi terstruktur yang telah dibuat sebelumnya. Instrumen ini membantu peneliti dalam mencatat secara sistematis berbagai aspek penting yang diamati, seperti jenis kegiatan yang dilaksanakan, intensitas keterlibatan masyarakat, bentuk inovasi layanan yang diberikan, hingga keberadaan bukti fisik yang mengindikasikan keberlangsungan program, seperti materi pelatihan, dokumentasi visual, dan penggunaan ruang publik di perpustakaan. Melalui pendekatan ini, data yang diperoleh bersifat langsung dari lapangan dan berfungsi untuk memperkuat serta melengkapi informasi yang telah dikumpulkan melalui teknik wawancara.

Tabel 2. 3 Daftar Observasi

No	Indikator	Deskripsi Indikator	Keterangan
1.	Relative Advantage (Keuntungan Relatif)	Peserta aktif mengikuti kegiatan, terlihat antusias, dan mampu menghasilkan output (produk/karya)	
2.		Tersedianya informasi layanan (banner, media sosial, papan pengumuman) dan akses lokasi yang mudah dijangkau	
3.	Compatibility (Kesesuaian)	Tingkat Partisipasi Peserta	
		Jenis kegiatan sesuai dengan kebutuhan peserta (misalnya pelatihan keterampilan yang diminati)	
		Foto Peserta aktif bertanya, berdiskusi, dan terlibat dalam praktik kegiatan	
4.	Complexity (Kerumitan)	Dokumentasi alur kegiatan (absensi, registrasi) yang sederhana	
		Foto fasilitas (alat, ruangan, jaringan) yang digunakan	
5.	Trialability (Kemudahan Dicoba)	Dokumentasi peserta saat praktik langsung	
		Dokumentasi interaksi peserta, akses layanan	
6.	Observability (Keterlihatan Hasil)	Foto hasil kegiatan (produk, karya, hasil pelatihan)	

		Dokumentasi lanjutan (misal: peserta menjual produk, praktik mandiri)	
--	--	---	--



UIN IMAM BONJOL
PADANG

3. Dokumentasi

Dalam penelitian dokumentasi digunakan sebagai teknik pendukung untuk memperkuat data yang diperoleh melalui wawancara dan observasi. Dokumentasi dalam penelitian ini berfungsi untuk memverifikasi keberadaan program, melihat bukti pelaksanaan kegiatan, serta mendukung validitas temuan penelitian.

Adapun dokumen yang digunakan meliputi:

- a. Laporan Kegiatan
- b. Brosur atau media promosi
- c. Materi pelatihan
- d. Data partisipasi peserta
- e. Dokumentasi kegiatan

Dokumen-dokumen tersebut digunakan untuk memberikan gambaran yang lebih konkret mengenai pelaksanaan inovasi layanan perpustakaan.

3.3 Sumber Data

1. Sumber Data Primer

Sumber data primer diperoleh secara langsung dari informan dan hasil pengamatan di lapangan. Informan dalam penelitian ini meliputi kepala atau pengelola perpustakaan, pustakawan yang terlibat dalam pelaksanaan program inklusi sosial, serta peserta kegiatan berbasis inklusi sosial. Selain itu, hasil observasi lapangan digunakan sebagai sumber data primer untuk memperoleh gambaran langsung mengenai pelaksanaan layanan, kegiatan, interaksi petugas dengan pengguna, serta kondisi fasilitas yang mendukung program

Dalam penelitian ini, teknik *purposive sampling* digunakan untuk penentuan informan berdasarkan pertimbangan tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian. Teknik ini digunakan agar informan yang dipilih benar-benar memiliki pengetahuan dan pengalaman terkait dengan inovasi layanan perpustakaan yang diteliti. Waktu penelitian dilaksanakan pada tahun 2026 dari bulan Januari sampai bulan Juni, yang meliputi tahap persiapan, pengumpulan data, hingga analisis data. Kegiatan yang diamati meliputi

pelaksanaan program inklusi sosial dalam bidang kecantikan dan kesehatan, kegiatan akrilik, serta kegiatan kecantikan atau tata rias (*make up*). Selama periode tersebut, observasi dilakukan sebanyak 7 kali untuk memperoleh data mengenai pelaksanaan kegiatan, proses kegiatan, serta kondisi yang berkaitan dengan fokus penelitian.

Adapun kriteria pemilihan informan dalam penelitian ini sebagai berikut:

- a. Satu orang Kepala perpustakaan, dipilih karena memiliki peran dalam pengambilan kebijakan dan pengembangan inovasi layanan.
- b. Satu orang pustakawan, dipilih karena terlibat langsung dalam pelaksanaan dan pengelolaan layanan perpustakaan.
- c. Empat orang peserta kegiatan, yaitu masyarakat yang mengikuti program layanan, khususnya layanan berbasis inklusi sosial, sehingga dapat memberikan pengalaman langsung sebagai pengguna layanan.

2. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder diperoleh dari berbagai dokumen yang berkaitan dengan pelaksanaan program dan kegiatan perpustakaan. Data tersebut meliputi laporan kegiatan, data peserta, brosur dan media promosi, materi pelatihan, foto kegiatan, serta dokumen pendukung program lainnya. Data sekunder digunakan untuk melengkapi dan memperkuat informasi yang diperoleh melalui wawancara dan observasi.

3.4 Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis tematik yang didukung oleh perangkat lunak NVivo, dengan mengacu pada model interaktif Miles dan Huberman. Analisis tematik dengan NVivo digunakan untuk mengidentifikasi dan mengelompokkan data ke dalam tema-tema yang relevan dengan fokus penelitian sehingga membantu peneliti dalam mengelola, mengorganisasi, serta menganalisis data secara sistematis dan terstruktur, terutama dalam mengolah data hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Sementara itu, model Miles dan Huberman digunakan sebagai kerangka proses analisis yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Dengan demikian, analisis tematik digunakan untuk membentuk tema penelitian, sedangkan Nvivo hanya digunakan sebagai perangkat bantu pengelolaan dan visualisasi data.

1. Reduksi Data

Proses di mana peneliti menyederhanakan data dengan menyeleksi, memfokuskan, dan menyederhanakan data yang diperoleh dari lapangan. Pada tahap ini, data hasil wawancara ditranskripsi melalui translator kemudian diimpor ke dalam NVivo. Selanjutnya, peneliti melakukan proses *coding* dengan mengelompokkan data ke dalam tema-tema tertentu yang diberi kode berdasarkan fokus penelitian, seperti bentuk inovasi layanan, implementasi inovasi, penerimaan masyarakat, serta kontribusi terhadap kualitas pelayanan publik. Selain itu, proses pengkodean juga mengacu pada lima atribut dalam teori difusi inovasi, yaitu keuntungan relatif, kesesuaian, kerumitan, kemudahan dicoba, dan keterlihatan hasil.

2. Penyajian Data

Penyajian data merupakan proses penyusunan data yang telah direduksi ke dalam bentuk yang lebih teroganisir agar mudah dipahami. Setelah proses pemberian tema dan pola selesai, Peneliti berpindah ke dalam NVivo dimana penyajian data dilakukan melalui pengelompokan kode (nodes), pembuatan kategori, serta visualisasi data seperti diagram atau matriks. Penyajian ini membantu peneliti dalam melihat pola, hubungan antar tema, serta kecenderungan data yang muncul dari hasil penelitian.

3. Penarikan Kesimpulan

Dalam penelitian kualitatif, penarikan kesimpulan merupakan temuan baru yang sebelumnya belum ada. Pada tahap ini, peneliti menganalisis keterkaitan antara berbagai tema yang telah dihasilkan, kemudian menghubungkannya dengan teori yang digunakan, khususnya teori difusi inovasi. Kesimpulan yang dihasilkan tidak hanya berdasarkan satu sumber data, tetapi telah melalui proses triangulasi dengan

membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Verifikasi akan dilakukan secara terus-menerus selama dilakukan proses penelitian guna menghindari bias interpretatif dan memastikan bahwa kesimpulan yang dihasilkan benar-benar mencerminkan kondisi di lapangan.

3.6 Kredibilitas

Keabsahan data dalam penelitian ini dilakukan melalui uji kredibilitas. Uji kredibilitas bertujuan untuk memastikan bahwa data yang diperoleh dapat dipercaya dan sesuai dengan kondisi di lapangan. Sugiyono (2017) menyatakan bahwa triangulasi adalah metode pengumpulan data yang menggabungkan berbagai metode dan sumber data yang sudah ada. Sehingga dengan menggunakan cara triangulasi data peneliti dapat melihat dan memastikan kembali data yang diperoleh dari berbagai macam pengumpulan data dan sumber data. Triangulasi juga menunjang penelitian yang dianggap relevan karena sudah diuji keabsahan datanya.

Pada penelitian ini peneliti akan menggunakan triangulasi dan *member checking* untuk meningkatkan kredibilitas dan kebenaran data yang diperoleh. Berikut penjelasan dari kedua triangulasi dan *member checking* diatas yaitu:

1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber dilakukan dengan cara mengumpulkan data dan membandingkan informasi yang diperoleh dari kepala perpustakaan, pustakawan, dan peserta kegiatan untuk melihat perbedaan maupun kesamaan persepsi. Tujuan triangulasi sumber adalah untuk membandingkan data dari berbagai sumber untuk mendapatkan gambaran yang lebih komprehensif dan akurat tentang fenomena yang diteliti (Sugiyono, 2017).

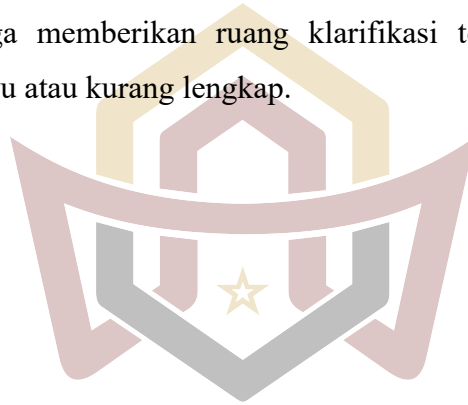
2. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik dilakukan dengan membandingkan hasil observasi, dokumentasi, dan wawancara untuk sumber data yang sama. Sebagai contoh, data dari wawancara akan dikonfirmasi melalui hasil observasi lapangan dan dokumen kegiatan, seperti foto pelatihan, laporan kegiatan, dan daftar hadir.

Hal ini bertujuan untuk memastikan konsistensi informasi yang diperoleh dari berbagai sudut pandang.

3. Member Cheking

Setelah transkrip wawancara dikode dan dianalisis, peneliti akan mengonfirmasi kembali hasil wawancara kepada informan setelah dilakukannya transkrip wawancara, *member checking* diberikan kepada informan kunci seperti kepala perpustakaan dan pustakawan, setelah data dianalisis untuk memastikan kesesuaian informasi. Tujuan dari *member checking* adalah untuk memastikan bahwa data dan makna yang ditangkap peneliti benar-benar sesuai dengan pengalaman dan maksud dari informan. Teknik ini juga memberikan ruang klarifikasi terhadap pernyataan yang mungkin ambigu atau kurang lengkap.



UIN IMAM BONJOL
PADANG