

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi dan Waktu Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Perpustakaan Umum Kota Depok. Lokasi nya berada di Jl. Margonda No.54, Depok, Kec. Pancoran Mas, Kota Depok, Jawa Barat 16431. Penetapan lokasi penelitian ini berdasarkan pertimbangan yang telah dilakukan, karena Perpustakaan Umum Kota Depok memegang peranan yang paling vital dalam pelayanan khususnya di bidang pendidikan sebagai salah satu wadah tempat belajar selain sekolah sehingga seluruh pengunjung yang datang merasa puas atas pelayanan yang di berikan.

Waktu pelaksanaan penelitian ini selama 3 bulan terhitung dari bulan September Tahun 2023 sampai dengan November Tahun 2023 di Perpustakaan Umum Kota Depok.

3.2 Jenis dan Pendekatan Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini ialah metode deskriptif. penelitian dengan metode deskriptif baik dengan pendekatan kuantitatif maupun kualitatif, ditujukan untuk mendeskripsikan fenomena-fenomena apa adanya (Sukmadinata, 2011). Penggunaan metode penelitian dimaksudkan untuk menemukan data yang valid, akurat, signifikan dengan permasalahan, sehingga dapat digunakan untuk mengungkapkan masalah yang diteliti.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian dengan pendekatan kualitatif (*qualitative research*) merupakan suatu penelitian yang ditujukan untuk mendeskripsikan dan menganalisis fenomena, peristiwa, aktivitas sosial, sikap, kepercayaan, persepsi, pemikiran orang secara individual maupun kelompok (Sukmadinata, 2011). Lebih lanjut menjelaskan bahwa penelitian dengan pendekatan kualitatif bersifat induktif, dimana peneliti membiarkan permasalahan-permasalahan muncul dari data atau dibiarkan terbuka untuk interpretasi. Data dihimpun dengan pengamatan yang seksama, mencakup

deskripsi dalam konteks yang mendetil disertai catatan-catatan hasil wawancara yang mendalam, serta hasil analisis dokumen dan catatan-catatan (Sukmadinata, 2011).

Dari penjelasan diatas, dapat disimpulkan bahwa penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan penelitian kualitatif yang bertujuan untuk mengumpulkan informasi atau data tentang gambaran mengenai kualitas pelayanan Perpustakaan Umum Kota Depok yang dijelaskan sesuai dengan gejala atau keadaan sebenarnya.

3.3 Teknik Penentuan Informan

Teknik penentuan informan pada penelitian ini dilakukan dengan teknik *purposive sampling*, merupakan salah satu teknik sampling non random sampling dimana pemilihan dilakukan secara sengaja berdasarkan pada kriteria yang sudah di tentukan dan ditetapkan berdasarkan tujuan penelitian. Informan yang dimaksud adalah informan yang terlibat langsung atau informan yang dianggap mempunyai kemampuan dan berpotensi memberikan informasi tentang Kualitas Pelayanan Perpustakaan Umum Daerah Kota Depok.

Dalam penelitian ini yang menjadi subyek penelitian berjumlah 10 informan diantaranya yaitu Kepala Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan, Pustakawan berjumlah 2 orang dan 7 lainnya adalah pengunjung (mahasiswa/ pelajar dan orang tua maupun anak- anak) Perpustakaan Umum Kota Depok. Adapun pemilihan informan tersebut, sesuai dengan kriteria yang telah ditentukan sesuai tujuan penelitian yaitu:

1. Kepala Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Depok merupakan orang yang terlibat dalam menentukan pelayanan apa saja yang disediakan di Perpustakaan Umum Kota Depok, serta mengetahui upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Perpsutakaan Umum Kota Depok.
2. Pustakawan merupakan seseorang professional yang bekerja untuk membantu pemustaka mendapatkan informasi yang dibutuhkan, pustakawan disini memiliki peranan penting dalam memberikan pelayanan yang baik kepada pemustaka Perpustakaan Umum Kota Depok.

3. Pengunjung (mahasiswa/ pelajar dan orang tua maupun anak-anak) banyaknya Universitas yang ada dan sekolah yang ada di sekitaran lokasi gedung Perpustakaan Umum Kota Depok banyak mahasiswi dan pelajar yang datang ke Perpustakaan Umum Kota Depok untuk mengerjakan tugas nya atau hanya sekedar membaca dan mencari buku karena adanya fasilitas yang disediakan oleh Perpustakaan Umum Kota Depok. Kemudian orang tua yang mengantarkan anak-anak untuk menikmati layanan dan fasilitas anak-anak di Perpustakaan Umum Kota Depok. Pengunjung disini pernah semua merasakan layanan yang diberikan oleh Perpustakaan Umum Kota Depok.

No.	Informan	Lokasi	Jumlah
1.	Kepala Dinas Kearsipan dan Perpustakaan	Gedung Dinas Kerasipan dan Perpustakaan Kota Depok	1
2.	Pustakawan	Gedung Dinas Kerasipan dan Perpustakaan Kota Depok	2
3.	Pengunjung - Mahasiswa /pelajar - Orang tua dan anak	Gedung Dinas Kerasipan dan Perpustakaan Kota Depok	7
Total			10

Tabel 3. 1 Infroman Penelitian

3.4 Teknik Pengumpulan Informan

Teknik pengumpulan Data merupakan cara-cara untuk memperoleh data-data yang lengkap, objektif dan dapat di pertanggungjawabkan kebenarannya sesuai dengan permasalahan penelitian yang berkaitan dengan analisis kualitas pelayanan perpustakaan daerah di kota depok. Maka Teknik pengumpulan data yang akan dilakukan dalam penelitian ini adalah:

1. Observasi

Observasi yang di maksud dalam penelitian ini adalah pengamatan langsung di lapangan untuk mendapatkan data rill pada saat melakukan penelitian. Teknik observasi dalam penelitian ini adalah melakukan pengamatan

langsung terhadap Pelayanan Perpustakaan Umum Kota Depok dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Kota Depok.

2. Wawancara

Wawancara adalah (pengumpulan data) kepada informan secara tatap muka dengan bantuan alat seperti perekam, pedoman wawancara yang di pergunakan untuk membantu peneliti dalam melengkapi data yang dibutuhkan. Jadi dengan metode wawancara langsung atau bertatap muka terhadap informan agar menjawab pertanyaan-pertanyaan lisan maupun tulisan yang berkaitan dengan Pelayanan Perpustakaan Umum Kota Depok dalam meningkatkan kepuasan masyarakat Kota Depok dengan tujuan mendapatkan data yang semaksimal mungkin. Wawancara dilakukan kepada Kepala Dinas Kearsipan dan Perpustakaan, Pustakawan, Arsiparis, Pelajar / mahasiswa, masyarakat pengunjung Perpustakaan Umum Kota Depok.

3. Dokumentasi

Dokumentasi ini adalah alat pembantu dalam melengkapi observasi atau wawancara yang belum lengkap. Dimana dokumentasi mampu menjadi bukti nyata bagi peneliti yang melakukan penelitian. Dokumentasi di sini adalah metode yang digunakan untuk mendapatkan data tambahan atau data pendukung melalui dokumen- dokumen yang ada kaitanya dengan penelitian. Dokumentasi dalam penelitian ini lebih fokus pada pengumpulan dokumentasi pendukung data-data penelitian yang dibutuhkan seperti data pengunjung perhari, fasilitas fasilitas yang tersedia, jumlah eksemplar yang ada dll.

3.5 Teknik Analisis Data dan Uji Keabsahan Data

3.5.1 Teknik Analisis Data

Analisis data adalah kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul (Sugiyono, 2018). Proses analisis data yang akan digunakan penulis selama penelitian berlangsung yaitu dengan model analisis (Huberman, 2005) yang terdiri dari: Pengumpulan data, yaitu mengumpulkan data di lokasi penelitian dengan melakukan observasi, wawancara, dan dokumentasi dengan

menentukan strategi pengumpulan data yang dipandang tepat dan untuk menentukan fokus serta pendalaman data pada proses pengumpulan data berikutnya:

1. Reduksi data, yaitu sebagai proses seleksi, pemfokusan, pengabstrakan, transformasi data kasar yang ada di lapangan langsung, dan diteruskan pada waktu pengumpulan data, dengan demikian reduksi data dimulai sejak memfokuskan wilayah penelitian. Reduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Diawali dengan melakukan seleksi terlebih dahulu sehingga menemukan Perpustakaan Umum Kota Depok yang akhirnya menjadi fokus untuk dicari terlebih dahulu permasalahan yang ada, kemudian hingga pada pengumpulan data secara offline.
2. Penyajian data, Miles and Huberman dalam penelitian kualitatif penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart dan sejenisnya. Ia mengatakan “yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif” (Sugiyono, 2017). Penelitian ini menyajikan dalam bentuk teks yang bersifat naratif kemudian uraian singkat mengenai hasil presentase.
3. Penarikan kesimpulan, yaitu dalam pengumpulan data, peneliti harus mengerti dan tanggap terhadap sesuatu yang diteliti langsung di lapangan dengan menyusun pola-pola pengarah dan sebab akibat. Langkah terakhir dalam teknik analisis data adalah verifikasi data. Verifikasi data dilakukan apabila kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan ada perubahan-perubahan bila tidak dibarengi dengan bukti-bukti pendukung yang kuat untuk mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Bila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung dengan bukti-bukti yang valid dan konsisten saat penelitian kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel atau dapat dipercaya (Sugiyono, 2017). Dilakukan penarikan Kesimpulan ketika semua data pada tahap awal dan kemudian dilakukan pengumpulan data kembali, data tersebut masih konsisten.

3.5.2 Uji Keabsahan Data

Pemeriksaan terhadap keabsahan data pada dasarnya, selain digunakan untuk menyanggah balik yang dituduhkan kepada penelitian kualitatif yang mengatakan tidak ilmiah, juga merupakan sebagai unsur yang tidak terpisahkan dari tubuh pengetahuan penelitian kualitatif (Moleong, 2011). Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi uji *credibility*, *transferability*, *dependability*, dan *confirmability* (Sugiyono, 2017). Agar data dalam penelitian kualitatif dapat dipertanggungjawabkan sebagai penelitian ilmiah perlu dilakukan uji keabsahan data. Adapun uji keabsahan data yang dilaksanakan sebagai berikut:

1. *Credibility*

Uji *credibility* (kredibilitas) atau uji kepercayaan terhadap data hasil penelitian yang disajikan agar hasil penelitian yang dilakukan tidak meragukan sebagai sebuah karya ilmiah dilakukan. Dalam penelitian kualitatif, data dapat dinyatakan kredibel apabila adanya persamaan antara apa yang dilaporkan peneliti dengan apa yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti.

a. Meningkatkan ketekunan

Meningkatkan ketekunan dalam bentuk pengecekan kembali apakah data yang telah ditemukan itu benar atau tidak, dengan cara melakukan pengamatan secara terus-menerus, membaca berbagai hasil penelitian atau dokumentasi yang terkait, sehingga wawasan akan semakin luas dan tajam.

b. *Member check*

Melakukan pengecekan data kepada sumber data. Dengan tujuan informasi yang diperoleh dalam laporan penelitian memiliki kesesuaian dengan apa yang dimaksudkan oleh sumber data atau informan.