

### **BAB III**

#### **METODE PENELITIAN**

##### **A. Jenis dan Pendekatan Penelitian**

Jenis penelitian yang peneliti gunakan adalah penelitian lapangan (field research) yang bersifat deskriptif kualitatif yaitu penelitian yang terjun langsung kelapangan untuk mengetahui bagaimana optimalisasi layanan referensi Perpustakaan Provinsi Kalimantan Selatan. Adapun jenis pendekatan pada penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif, yaitu metode penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kalimat tertulis maupun lisan dari orang-orang serta tindakan yang dapat diperhatikan.

Pendekatan kualitatif adalah pendekatan yang merupakan penelitian yang menggunakan yang alamiah, dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada.<sup>42</sup>

Dalam hal ini peneliti berupaya mencari, memperoleh, mengumpulkan dan menggambarkan data yang terdapat dilapangan peneliti disini bertindak sebagai instrumen sekaligus sebagai pengumpul data, adapun peran peneliti yaitu sebagai pengamat penuh. pengamat penuh berarti peneliti yang berada di dekat tempat kejadian melihat, mengamati, mencatat namun peneliti tidak terlibat dalam kejadian yang diamati tersebut.

##### **B. Setting Penelitian**

Penelitian ini dilakukan pada Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan yang beralamatkan di Jalan. A. Yani Km.6,400 No.6, Pemurus Luar, Kec. Banjarmasin Timur, Kota Banjarmasin, Provinsi Kalimantan Selatan, Kode Pos 70249.

Jadwal penelitian yang peneliti lakukan yaitu pada hari Senin, 26 Mei 2025 sampai dengan 26 Juli 2025 dan dalam kegiatan penelitian tersebut peneliti

---

<sup>42</sup> Malisa Maulida, Skripsi : *“Tanggapan Pengguna terhadap kualitas pelayanan referensi di badan arsip dan perpustakaan aceh”* (Aceh: UIN Ar-Raniry, 2017), Hal.21.

manfaatkan untuk bertanya mengenai bagaimana masalah pengoptimalisasian ruangan referensi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Kalimantan Selatan.

### **C. Subjek dan Objek Penelitian**

Subjek penelitian dalam penelitian ini adalah Pustakawan yang bertugas di ruang layanan referensi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan yang bertugas sebagai pustakawan penyelia dan juga rekan beliau yang berada di ruangan referensi tersebut. Adapun objek penelitian dalam penelitian adalah Optimalisasi Layanan referensi di Dinas Perpustakaan Provinsi Kalimantan Selatan.

### **D. Data dan Sumber Data**

#### **1. Data**

Data dalam penelitian ini dihasilkan dari dua jenis data yaitu, data pokok dan data penunjang. Data pokok adalah data yang bersumber dari sumber data yaitu informan yang bersangkutan melalui wawancara dan observasi. Adapun data pokok tersebut adalah Layanan Referensi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan dalam hal kinerja pustakawan (pelayanan referensi pokok dan pelayanan referensi penunjang), akses informasi, dan sarana perpustakaan. Selanjutnya data penunjang dalam penelitian ini adalah gambaran umum yang berhubungan dengan penelitian ini.

#### **2. Sumber Data**

Sumber data dalam penelitian ini adalah informan dan dokumen. Informan dalam penelitian ini adalah pustakawan yang bertugas dilayanan referensi.

### **E. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data adalah kegiatan mencari data di lapangan yang akan digunakan untuk menjawab berbagai masalah dalam penelitian. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut.

## **1. Observasi**

Observasi yang peneliti lakukan yaitu observasi non-partisipan. observasi non-partisipan adalah observasi yang tidak melibatkan peneliti dalam melakukan penelitian maka dengan hal tersebut peneliti disini berperan sebagai pengamat penuh. Observasi yang dilakukan untuk mencari data dan informasi dengan cara melakukan pengamatan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan untuk mengetahui bagaimana Optimalisasi layanan referensi dan apa saja faktor penghambat dalam optimalisasi layanan referensi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan.

## **2. Wawancara**

Wawancara yang peneliti lakukan adalah wawancara terstruktur. Wawancara terstruktur adalah wawancara dengan isi pertanyaan yang sudah direncanakan sebelumnya oleh peneliti yang berkaitan dengan penelitian. wawancara dilakukan untuk mencari data pokok berupa pelaksanaan gagasan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan dalam upaya-upaya optimalisasi layanan referensi di perpustakaan. Wawancara ini melibatkan pustakawan yang bertugas di layanan referensi pada perpustakaan tersebut.

## **3. Dokumentasi**

Dokumentasi adalah catatan peristiwa yang sudah berlalu, dokumen tersebut bisa berbentuk foto, gambar, tulisan ataupun berupa karya dari seseorang. adapun data yang dicari peneliti dari dokumentasi adalah gambaran umum lokasi penelitian dan mengumpulkan dokumen ketika melakukan proses wawancara seperti foto ketika melakukan wawancara.

## **F. Teknik Pengolahan dan Analisis data**

Teknik analisis data merupakan proses mencari dan menyusun secara sistematis data-data yang diperoleh melalui hasil wawancara, observasi, dokumentasi dan dari bahan-bahan lainnya, sehingga bisa dipahami dengan mudah dan temuan tersebut bisa diinformasikan kepada orang lain. Tahapan analisis data

ini peneliti menggunakan cara kualitatif terhadap data yang disediakan sehingga permasalahan yang ada tersebut dapat diuraikan antara hubungan yang satu dengan yang lainnya. Sehingga hal tersebut dapat diketahui bagaimana upaya-upaya Layanan Referensi di Dinas Perpustakaan Provinsi Kalimantan Selatan. Analisis data Dalam Penelitian ini ialah menggunakan model Miles dan Huberman, sebagai Berikut:

### **1. Reduksi Data**

Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya yang banyak maka perlu dicatat secara teliti dan rinci, mengetahui pada hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting dan dicari titik temunya dan membuang hal-hal yang tidak perlu.<sup>43</sup>

### **2. Penyajian Data**

Penyajian data adalah Sekumpulan informasi yang tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan.<sup>44</sup>

### **3. Penarikan Kesimpulan**

Setelah data selesai disajikan dalam bentuk teks dan naratif, untuk proses berikutnya peneliti akan melakukan penarikan kesimpulan atau verifikasi.

---

<sup>43</sup> Herliza Tilalia, Skripsi : *“Kinerja Pelayanan Prima Pustakawan Pada Layanan Referensi Di Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan”* (Palembang: UIN Raden Fatah, 2015)

<sup>44</sup> Herliza Tilalia, *“Kinerja Pelayanan Prima Pustakawan Pada Layanan Referensi Di Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan”*