

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

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

Jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini, adalah jenis penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah pengumpulan data pada suatu latar alamiah dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi/gabungan, analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian lebih menekankan makna dari pada generalisasi.<sup>43</sup> Dalam penelitian kualitatif, karena masalah yang dibawa oleh peneliti masih bersifat sementara, dan bersifat holistik (menyeluruh), maka judul dalam penelitian kualitatif yang dirumuskan dalam proposal juga masih bersifat sementara, dan akan berkembang setelah memasuki lapangan.

Berdasarkan pendapat di atas, maka penulis menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif yakni penelitian yang menggunakan wawancara untuk mendeskripsikan data-data yang penulis peroleh dari informan untuk memperoleh gambaran yang jelas dan terperinci tentang bagaimana penerapan pelayanan prima di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Banjar.

---

<sup>43</sup> Albi Agito & Johan Setiawan, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Sukabumi : Jejak, 2018), h. 254.

## **B. Subjek dan Objek Penelitian**

Subjek dalam konsep penelitian merujuk pada responden, informan yang hendak dimintai informasi atau digali datanya. Sedangkan objek merujuk pada masalah atau tema yang sedang diteliti.<sup>44</sup>

Subjek dalam penelitian ini adalah kepala perpustakaan, pustakawan dan pemustaka, sedangkan yang menjadi objek penelitian ini adalah penerapan pelayanan prima di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Banjar.

## **C. Data dan Sumber Data**

### **1. Data**

Data penelitian adalah segala fakta dan angka yang dapat dijadikan bahan untuk menyusun suatu informasi. Data merupakan materi mentah yang membentuk semua laporan penelitian.<sup>45</sup> Adapun data yang digali dalam penelitian ini terbagi menjadi dua yaitu:

#### **a. Data Pokok**

Data pokok merupakan data yang berkaitan dengan penerapan pelayanan prima di Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Banjar serta faktor pendukung dan faktor penghambat yang dihadapi, yaitu:

---

<sup>44</sup> Muh. Fitrah & Luthfiyah, *Metodologi Penelitian: Penelitian Kualitatif, Tindakan Kelas dan Studi Kasus*, (Sukabumi : Jejak, 2017), h. 152.

<sup>45</sup> Ismail Nurdin & Sri Hartati, *Metodologi Penelitian Sosial*, (Surabaya : Media Sahabat Cendekia, 2019), h. 171.

1) Penerapan pelayanan prima di Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Banjar.

2) Faktor pendukung dan faktor penghambat dalam penerapan pelayanan prima di Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Banjar.

b. Data Penunjang

Data penunjang merupakan data pendukung dari data pokok yang merupakan gambaran umum dari lokasi penelitian.

2. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian adalah subyek dari mana data dapat diperoleh. Sumber data adalah tempat didapatkannya data yang diinginkan. Pengetahuan tentang sumber data merupakan hal yang sangat penting untuk diketahui agar tidak terjadi kesalahan dalam memilih sumber data yang sesuai dengan tujuan penelitian.<sup>46</sup> Data penelitian diperoleh melalui 2 sumber data yang meliputi:

- a. Informan, informan utama dalam penelitian ini yaitu kepala perpustakaan, pustakawan dan masyarakat yang telah menjadi anggota perpustakaan.
- b. Dokumen, yaitu catatan ataupun bahan-bahan tertulis yang berkaitan dengan data penelitian.

---

<sup>46</sup> *Ibid.*, h. 171.

#### **D. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data adalah teknik atau cara-cara yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data, ujian, dokumentasi dan lainnya agar data yang diperoleh valid dan reliabel. Metode yang digunakan peneliti dalam pengumpulan data adalah metode penelitian lapangan (*field research*).

Untuk memperoleh data yang valid dan reliabel, maka penulis menggunakan teknik pengumpulan data melalui :

##### **1. Observasi**

Observasi adalah melakukan pengamatan secara langsung ke objek penelitian untuk melihat dari dekat kegiatan yang dilakukan.<sup>47</sup> Observasi merupakan teknik yang dilakukan untuk mengumpulkan data melalui kegiatan pengamatan langsung serta pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak di lapangan. Kegiatan observasi yang dilakukan dalam penelitian ini adalah dengan mengamati langsung lokasi penelitian serta pelaksanaan pelayanan prima yang dilakukan di Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Banjar. Tujuan dilakukannya observasi tidak hanya untuk mengamati lokasi penelitian melainkan juga untuk mengenal pustakawan lebih dekat sehingga ketika proses pengambilan data dilakukan tidak terjadi kecanggungan antara satu sama lain.

##### **2. Wawancara**

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang menggunakan pertanyaan secara lisan kepada responden terutama untuk responden yang

---

<sup>47</sup> Ismail Nurdin & Sri Hartati, *Metodologi Penelitian Sosial...*, h. 173.

tidak dapat membaca-menulis atau sejenis pertanyaan yang memerlukan penjelasan dari pewawancara.<sup>48</sup> Wawancara ini akan diajukan kepada, kepala perpustakaan, pustakawan dan pemustaka.

Adapun jenis wawancara yang digunakan peneliti adalah wawancara terstruktur, melalui teknik ini data diperoleh dengan cara mengajukan pertanyaan yang telah dirumuskan terlebih dahulu dan disampaikan secara lisan kepada informan untuk mendapatkan keterangan terkait dengan data yang diperlukan dalam penelitian. Dengan teknik ini peneliti mengumpulkan data mengenai pelaksanaan pelayanan prima serta faktor pendukung dan penghambat yang dialami Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Banjar.

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah mencari data mengenai hal-hal atau variasi yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen, raport, leger dan sebagainya.<sup>49</sup> Dalam hal ini penulis menggali data-data tertulis yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti, khususnya mengenai gambaran umum lokasi serta mengumpulkan dokumen-dokumen ketika melakukan wawancara seperti foto kegiatan wawancara.

---

<sup>48</sup> Muh. Fitrah & Luthfiyah, *Metodologi Penelitian: Penelitian Kualitatif, Tindakan Kelas dan Studi Kasus...*, h. 66.

<sup>49</sup> *Ibid*, h. 74.

**Tabel 3.1 Matrik: Data, Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data**

| No | Data                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Sumber Data                                               | Teknik Pengumpulan Data   |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|---------------------------|
| 1. | <p>Penerapan pelayanan prima di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Banjar, terdiri dari unsur pokok dan kriteria kualitas pelayanan yaitu:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Profesionalisme dan keterampilan</li> <li>b. Sikap dan Tingkah Laku</li> <li>c. Penampilan</li> <li>d. Perhatian dan tindakan</li> <li>e. Tanggungjawab</li> <li>f. Aksesibilitas dan Fleksibilitas</li> <li>g. Keandalan dan Kepercayaan</li> <li>h. Pemulihan</li> </ul> | Pemustaka atau masyarakat yang berkunjung ke perpustakaan | Observasi dan wawancara   |
| 2. | Faktor pendukung dan penghambat dalam penerapan pelayanan prima di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Banjar                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Kepala perpustakaan, dan pustakawan                       | Observasi dan wawancara   |
| 3. | <p>Gambaran umum dari lokasi penelitian:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Sejarah singkat berdirinya Dinas Perpustakaan dan Kearsipan kabupaten Banjar</li> <li>b. Visi dan misi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Banjar</li> <li>c. Anggota perpustakaan</li> </ul>                                                                                                                                                                                 | Kepala perpustakaan, dan pustakawan                       | Wawancara dan dokumentasi |

|  |                                                            |  |  |
|--|------------------------------------------------------------|--|--|
|  | d. Koleksi perpustakaan, sarana dan prasarana perpustakaan |  |  |
|--|------------------------------------------------------------|--|--|

### E. Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data

Dalam hal analisis data kualitatif, Bogdan dalam Nasution menyatakan bahwa analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis, data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain. Sehingga dapat dipahami dan semuanya dapat diinformasikan kepada orang lain. Analisis data dilakukan dengan mengorganisasikan data, menjabarkannya ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan yang dapat diceritakan kepada orang lain.<sup>50</sup>

#### 1. Reduksi Data

Reduksi data adalah suatu bentuk analisis yang mempertajam, menggolongkan, mengarahkan, membuang data yang tidak perlu, dan mengorganisasikan data dengan cara sedemikian rupa sehingga dapat ditarik kesimpulan dan diverifikasikan.<sup>51</sup> Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal penting, dicari tema dan polanya. Dengan

---

<sup>50</sup> Albi Agito & Johan Setiawan, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Sukabumi : Jejak, 2018), h. 183.

<sup>51</sup> *Ibid.*, h. 243.

demikian, data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya dan mencarinya bila diperlukan.

Tujuan penulis melakukan reduksi data yaitu untuk memilih hal-hal yang penting mengenai bagaimana penerapan pelayanan prima di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Banjar serta membuang hal-hal yang tidak diperlukan.

## 2. Penyajian Data

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya yaitu mendisplaykan atau menyajikan data dalam bentuk uraian, tabel, grafik, pie chart, pictogram, dan sejenisnya. Melalui penyajian data tersebut, maka pola data akan terorganisasikan, tersusun dalam pola hubungan, sehingga akan semakin mudah dipahami. Milles and Huberman menyatakan bahwa untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Dalam tujuan pekerjaan kita, kita menjadi yakin bahwa data yang lebih baik adalah jalan masuk utama untuk analisis kualitatif yang valid. Data tersebut mencakup berbagai jenis matrik, grafik, jaringan kerja, dan bagan. Semua dirancang untuk merakit informasi yang tersusun dalam suatu yang dapat diakses secara langsung, bentuk yang praktis, dengan demikian peneliti dapat melihat apa yang terjadi dan dapat dengan baik menggambarkan kesimpulan yang dijustifikasikan maupun bergerak ke analisis tahap berikutnya. Data-data yang tersusun dengan benar dalam penyajian data



memungkinkan penulis untuk menarik kesimpulan dengan benar juga. Penulis melakukan penyajian data yang telah direduksi dalam bentuk naratif.

### 3. Verifikasi Data

Langkah ke tiga dalam analisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Dengan demikian kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin saja tidak, karena seperti yang telah dikemukakan bahwa masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada di lapangan. Analisis model ini menuntut penulis untuk bergerak dalam tiga aspek tersebut selama kegiatan pengumpulan data sampai batas waktu kegiatan dianggap cukup dan telah memadai. Proses analisis ini, data yang diperoleh diolah sedemikian rupa dengan pengumpulan yang sistematis, dikelompokkan, diklasifikasikan, dideskripsikan, diinterpretasikan dan diredukasikan sampai kesimpulan akhir sesuai hasil penelitian berupa kesimpulan secara objektif dan sesuai fakta yang ada. Dengan demikian analisis model ini merupakan analisis data di lapangan.

## **F. Prosedur Penelitian**

Dalam prosedur penelitian ini penulis membagi menjadi empat tahapan antara lain sebagai berikut:

### **1. Tahap Pendahuluan**

- a. Penjajakan awal ke lokasi penelitian
- b. Membuat desain proposal skripsi dan berkonsultasi dengan dosen pembimbing penasehat.
- c. Mengajukan desain proposal skripsi kepada biro skripsi Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin.

### **2. Tahapan Persiapan**

- a. Melaksanakan seminar proposal skripsi
- b. Melakukan revisi proposal berdasarkan hasil seminar dan petunjuk dari dosen penasehat.
- c. Membuat surat riset kepada Fakultas tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin.

### **3. Tahap Pelaksanaan**

- a. Menyampaikan surat riset penelitian terhadap pihak terkait.
- b. Mengumpulkan data yang diperlukan di lapangan sesuai dengan teknik yang telah ditentukan.

### **4. Tahap Penyusunan Laporan**

- a. Berkonsultasi dengan dosen pembimbing untuk menyempurnakan penulisan laporan hasil penelitian.

- b. Membuat laporan hasil penelitian ke dalam skripsi yang utuh, kemudian diperbanyak dan selanjutnya siap diujikan dalam sidang munaqasyah skripsi Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin untuk dipertahankan.