

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pendekatan ini akan melakukan penggambaran secara mendalam tentang situasi yang ada di lapangan yang akan diteliti. Karena bersifat deskriptif kualitatif, maka penelitian ini tidak berusaha untuk menguji hipotesis. Meski demikian, penelitian ini memiliki asumsi awal yang menjadi permasalahan penelitian. Hal ini dikemukakan juga oleh Idrus (2009: h.24) yaitu bahwa tidak ada hipotesis yang diajukan para peneliti kualitatif sehingga tidak ada upaya untuk menguji hipotesis tersebut.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan dan juga sebagai jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif adalah penelitian yang dapat dikatakan cocok dan memadai untuk diterapkan dalam proposal penelitian skripsi ini, yaitu yang bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisa bagaimana peran manajemen layanan yang ada di perpustakaan yang ada dan dalam meningkatkan pelayanan prima di Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang.

B. Fokus Penelitian

Menurut Spradley dalam Sugiyono, (2006: hh.285-288) fokus penelitian dalam skripsi ini dimaksudkan untuk membatasi objek kajian yang diteliti agar

peneliti tidak terjebak pada banyaknya data yang ada di lapangan pada saat penelitian dan untuk menghindari dari data yang tidak relevan dengan permasalahan dan tujuan penelitian. Maka dari itulah diperlukannya fokus penelitian.

Berkenaan dengan hal tersebut, fokus yang dapat dirumuskan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manajemen perpustakaan dalam pelayanan pemustaka di Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang, fokus yang dapat dijadikan batasan adalah:

a. Perencanaan

1) Tempat atau Lokasi

Dalam pelayanan perpustakaan tempat atau lokasi menjadi hal yang penting dalam perencanaan. Hal ini dikarenakan untuk dapat menjalankan kegiatan kearsipan di perpustakaan membutuhkan ruang sebagai tempat pelayanan yang menarik.

2) Tata cara mencapai tujuan

Selain membutuhkan tempat, hal lain yang tidak kalah penting dalam perencanaan adalah menentukan tujuan dengan prosedur dan program untuk melaksanakan kegiatan di perpustakaan.

b. Pengorganisasian

1) Penentuan struktur kerja

Dalam organisasi tentu ada tujuan yang akan dicapai dan tentu ada orang yang menjadi penggerak untuk mencapai tujuan tersebut. Sebelum

memilih siapa yang akan menjadi penggerak, agar organisasi lebih teratur harus ditentukan dulu bagaimana struktur kerjanya.

2) Pemilihan dan penetapan staf

Setelah dibuatnya struktur kerja tentu diperlukan sumber daya manusia untuk dapat menjalankan struktur kerja yang telah dibuat sebelumnya.

3) Penentuan tugas dan fungsi di tiap bidang

Setelah memilih sumber daya manusianya kemudian ditentukan tugas dan fungsi dari sdm di tiap bidang dari struktur kerja yang ada.

c. Penggerakan

1) Kepemimpinan

Dalam manajemen di sebuah organisasi tentu dibutuhkan seseorang yang memimpin, hal ini dimaksudkan agar ada yang mengarahkan staffnya.

2) Pengarahan

Pengarahan diberikan agar setiap sumber daya manusia dalam organisasi dapat lebih paham dengan apa yang akan dikerjakan.

3) Komunikasi

Dalam manajemen agar semua dapat berjalan dengan teroganisir tentu harus ada komunikasi agar tidak terjadi kesalahan kerja.

4) Pemberian motivasi kerja

Agar sumber daya manusia dapat bekerja lebih baik dibutuhkan dukungan sebagai salah satu cara untuk dapat meningkatkan kualitas kerjanya.

d. Pengawasan

1) Pola pengawasan

Setelah kegiatan dari perencanaan dilaksanakan, maka selanjutnya dilakukan pengukuran dari kegiatan yang sedang dan sudah dilakukan.

2) Evaluasi

Selain mengawasi kegiatan yang sedang ataupun sudah berlangsung, kemudian selanjutnya mengevaluasi kegiatan tersebut untuk dapat mengetahui mana saja yang harus diperbaiki agar dapat lebih baik di kegiatan selanjutnya.

2. Faktor yang menjadi pendukung dan penghambat manajemen perpustakaan dalam pelayanan pemustaka. Fokus yang menjadi batasan adalah:

a. Pendukung:

1) Faktor Internal

a) Sarana dan Prasarana

2) Faktor Eksternal

a) Anggaran

b. Penghambat:

1) Faktor Internal

a) Sarana dan Prasarana

b) Sumber Daya Manusia

2) Faktor Eksternal

a) Prosedur

b) Anggaran

C. Lokasi dan Situs Penelitian

Lokasi penelitian yang dimaksud di sini adalah tempat dimana peneliti melakukan penelitian terhadap objek yang diteliti. sebagai penunjang keperluan

dalam penelitian ini. Lokasi untuk penelitian ini bertempat di Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang. Dengan situs penelitian yang beralamat di Jalan Besar Ijen Nomor 30A, Kecamatan Klojen, Kota Malang, Jawa Timur 65119. Kota Malang yang terkenal dengan sebutan kota pelajar karena terdapat banyak sekolah dan universitas di kota ini. Maka dari itu perpustakaan di daerah Kota Malang menjadi vital untuk menunjang kebutuhan informasi bagi masyarakat di sekitarnya.

Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang merupakan perpustakaan yang dibuat melalui pengesahan surat keterangan dari pemerintah daerah dengan kedudukan sebagai pendukung walikota di bidang perpustakaan dan arsip serta melaksanakan tugas pokok dan fungsi yang memiliki tanggungjawab kepada walikota melalui sekretaris daerah. Berikut beberapa alasan yang membuat peneliti menjadikan Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang sebagai tempat penelitian adalah:

1. Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang adalah perpustakaan umum yang memiliki peran vital untuk membantu pemerintah dalam memenuhi kebutuhan informasi masyarakat yang sebagian besar adalah pelajar. Sehingga dalam pengembangan dan pelayanannya harus selalu dipantau dan berkelanjutan.
2. Belum ada penelitian terkait manajemen perpustakaan dalam pelayanan pustaka yang dilakukan pada Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang.

3. Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang merupakan instansi yang dalam kegiatannya harus terorganisir sehingga harus dapat diatur dengan baik dengan menerapkan manajemen.

D. Jenis dan Sumber Data

1. Jenis Data Primer

Jenis data primer adalah data yang diperoleh oleh peneliti dari sumber asli (langsung dari informan) yang memiliki informasi atau data yang dibutuhkan (Idris, 2007: h.113). Menurut Loftlan dalam Moeleong (2012: h.112) sumber data utama dalam sebuah penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan lalu selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain, sumber data primer dalam penelitian ini diperoleh dari observasi yang dilakukan pada Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang dan juga wawancara dengan narasumber. Dalam hal ini sumber data primer yang digunakan adalah wawancara dari narasumber seperti tabel di bawah:

Tabel 2. Daftar informan wawancara

No.	Informan	Hari, Tanggal	Pukul	Tempat	Kode
1.	Sri Umiasih, SE (Kepala Bidang Preservasi dan Pengolahan Bahan Pustaka)	Senin, 25 September 2017	13.00 WIB	Ruang Preservasi&Pengolahan Bahan Pustaka DPAD Kota Malang	I1
2.	Moh. Hasbi Asngari, S.IP (Pustakawan)	Jum'at 29 September 2017	14.50 WIB	Ruang Preservasi&Pengolahan Bahan Pustaka DPAD Kota Malang	I2

Lanjutan Tabel 2. Daftar informan wawancara

3.	Suprih, A.Md, AK. (Kasi Layanan dan Informasi Perpustakaan)	Kamis, 5 Oktober 2017	13.30 WIB	Ruang Bidang Layanan dan Informasi DPAD Kota Malang	K1
4.	Santoso Mahargono, S.Sos (Pustakawan)	Kamis, 5 Oktober 2017 & 10 November 2017	14.00 WIB & 15.00 WIB	Ruang Bidang Layanan dan Informasi DPAD Kota Malang	K2
5.	Dra. Tri Kurnianingsih, M.Si	Jumat, 24 November 2017	13.30 WIB	Ruang Bidang Umum dan Kepegawaian	J1
6.	Pemustaka D	Rabu, 11 Oktober 2017	13.05 WIB	Ruang Baca Umum DPAD Kota Malang	P1
7.	Pemustaka P	Rabu, 11 Oktober 2017	13.35 WIB	Ruang Baca Umum DPAD Kota Malang	P2
8.	Pemustaka S	Rabu, 11 Oktober 2017	13.55 WIB	Ruang Baca Umum DPAD Kota Malang	P3
9.	Pemustaka F	Kamis, 12 Oktober 2017	14.25 WIB	Ruang Baca Umum DPAD Kota Malang	P4

Hasil Olahan Peneliti, 2017

2. Jenis Data Sekunder

Jenis data sekunder menurut Idris (2007: h.113) adalah data yang diperoleh dari sumber kedua (bukan orang pertama, bukan asli) yang memiliki informasi atau data tersebut. Sumber data sekunder ini biasanya diperoleh dari dokumen-dokumen yang dari pihak yang terkait mengenai masalah manajemen perpustakaan dalam pelayanan pemustaka pada Perpustakaan Umum dan Arsip

Kota Malang. Data sekunder juga berisi seperti gambaran umum tentang perpustakaan, struktur organisasi, logo perpustakaan.

E. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan suatu langkah yang sangat penting dalam sebuah penelitian ilmiah, data yang dihasilkan dari penelitian diharapkan dapat dipakai untuk menjawab juga memecahkan masalah yang merupakan tujuan utama dari sebuah penelitian. Maka dari itu data yang didapat harus valid dan akurat. Menurut Sugiyono (2008: h.156) terdapat dua hal utama yang dapat mempengaruhi kualitas dan juga hasil dari penelitian, yaitu kualitas instrumen penelitian yang berkenaan dengan validitas dan reliabilitas, instrumen penelitian dan kualitas pengumpulan data yang berkenaan dengan cara-cara yang digunakan dalam mengumpulkan data.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Observasi

Observasi adalah salah satu cara untuk mengumpulkan data dimana peneliti melakukan pengamatan secara langsung maupun tidak langsung. Dalam penelitian ini peneliti melakukan pengamatan secara tidak langsung dan juga mengumpulkan data-data dengan melakukan wawancara untuk mengetahui bagaimana peran manajemen layanan perpustakaan dan arsip kota Malang dalam meningkatkan pelayanan prima. Kemudian data yang didapat dari hasil observasi ini digunakan oleh peneliti untuk menentukan langkah-langkah selanjutnya dalam melakukan penelitian.

2. Wawancara

Menurut Susan Stainback dalam Sugiyono (2014: h.232) Teknik pengumpulan data ini dilaksanakan dengan cara melakukan tanya jawab dari peneliti kepada informan (pemustaka, kepala perpustakaan, ataupun pustakawan) mengenai objek yang sedang diteliti.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan sebuah peristiwa yang telah terjadi. Menurut Sugiyono (2009: h.204) dokumentasi dapat berbentuk tulisan maupun gambar. Dalam penelitiannya ini peneliti mempelajari data-data yang ada termasuk data dari hasil dokumentasi dan memasukkannya ke dalam hasil penelitian yang terkait dengan objek yang sedang diteliti.

F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk memperoleh data dalam memecahkan sebuah masalah dan juga mencapai tujuan dari penelitian. Instrument yang dipakai dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Menurut Suyanto dan Sutinah (2006: h.61) mengatakan bahwa *Interview Guide* (Pedoman Wawancara), umumnya berisi daftar pertanyaan yang sifatnya terbuka atau jawaban bebas agar diperoleh jawaban yang lebih luas dan mendalam.
2. Menurut Sugiyono (2008: hh.398-399) mengatakan bahwa peneliti itu sendiri berfungsi sebagai penetap fokus dari penelitian, memilih informan sebagai

sumber data, melakukan pengumpulan data, menilai kualitas data, analisis data, menafsirkan data dan membuat kesimpulan atas temuannya.

3. Alat bantu berupa alat tulis, buku catatan, serta alat dokumentasi untuk membantu menunjang penelitian.

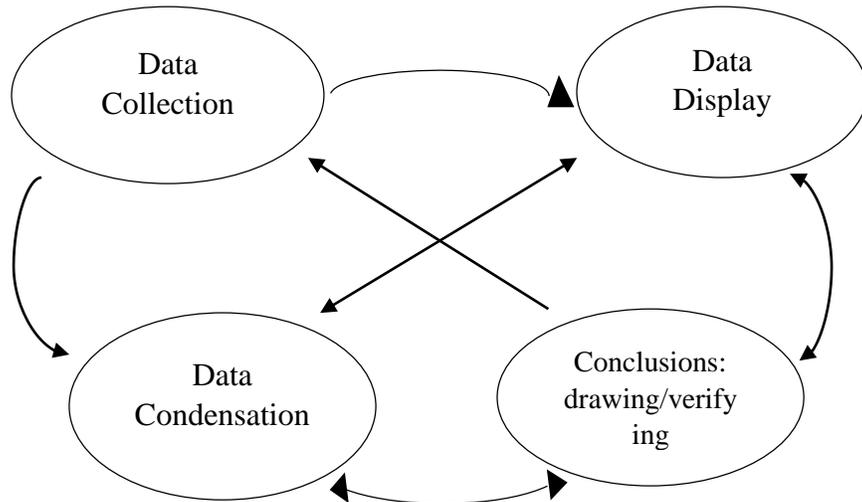
G. Analisis Data

Menurut Miles, Huberman dan Saldana dalam Sugiyono (2008: h.427) analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan bahan-bahan lainnya, sehingga dapat mudah untuk dipahami dan temuan itu kemudian dapat diinformasikan kepada orang lain. Analisis data dilakukan dengan mengorganisasikan lalu dijabarkan ke dalam unit-unit, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari dan membuat kesimpulan yang dapat disajikan kepada orang lain yang akan membacanya.

Analisis data adalah sebuah proses dalam menguraikan jawaban yang didapat dari suatu pertanyaan-pertanyaan permasalahan yang diberikan selama penelitian berlangsung. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan model analisis menurut Miles, Huberman dan Saldana. Miles, Huberman dan Saldana mengatakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data yaitu: Data Kondensasi (*Data Condensation*), Penyajian Data (*Data Display*) dan Penarikan Kesimpulan (*Verifying Conclusion*).

Berikut analisis data model menurut Miles, Huberman dan Saldana

(2014):



Gambar 1. Komponen Analisis Data

Sumber: Miles, M.B, Huberman, A.M, & Saldana (2014)

1. Kondensasi data (*Data Condensation*)

Kondensasi data adalah suatu kegiatan yang mengacu pada pemilahan. Yaitu memilah untuk memfokuskan atau mengubah bentuk catatan yang ada di lapangan, transkrip wawancara, ataupun data empiris lainnya. Dengan data kondensasi ini peneliti dapat membuat data yang sudah diperoleh menjadi lebih kuat. Kondensasi data ini dilakukan terus-menerus dari awal penelitian dilakukan hingga penelitian berakhir.

2. Penyajian data (*Data Display*)

Pada penelitian kualitatif, penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk sebuah uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori dan lain sebagainya. Menurut Miles dan Huberman penyajian data yang sering digunakan pada

penelitian kualitatif adalah berupa teks yang bersifat naratif. Dengan menyajikan data, maka akan lebih mudah untuk memahami apa yang terjadi lalu kemudian merencanakan tahapan selanjutnya.

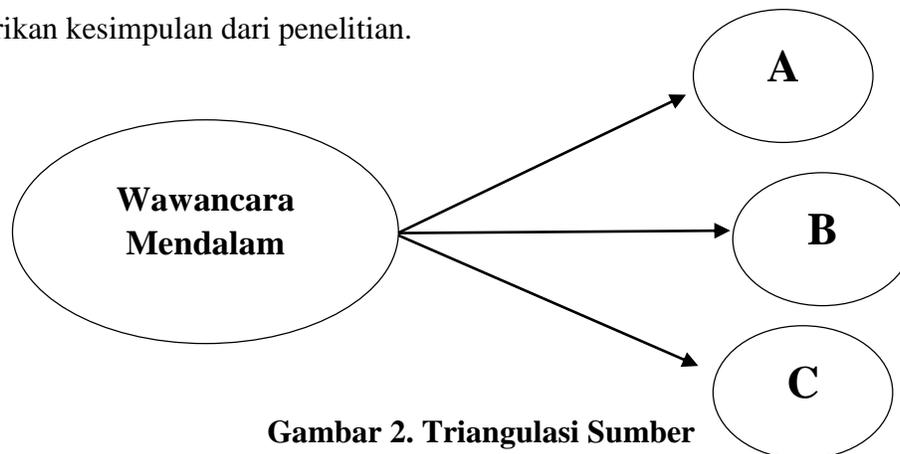
3. Penarikan kesimpulan verifikasi (*Conclusions: Drawing/Verifying*)

Langkah ketiga dalam suatu analisis data kualitatif menurut Miles dan huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi dari data-data yang telah didapatkan saat penelitian. Kesimpulan awal yang diberikan masih bersifat sementara dan akan dapat berubah apabila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat untuk mendukung tahap pengumpulan data berikutnya. Namun, apabila kesimpulan yang diberikan pada tahap awal sudah didukung oleh bukti-bukti yang kuat dan konsisten pada saat peneliti kembali ke lapangan untuk mengumpulkan data, maka kesimpulan yang diberikan adalah suatu kesimpulan yang kredibel. Misal, pada data hasil wawancara yang diperoleh. Data yang diperoleh sudah melalui proses reduksi dan penyajian, maka data tersebut kemudian disesuaikan dengan teori yang sudah ada, lalu jika data dan teori memiliki suatu hubungan atau sebuah kesamaan, maka selanjutnya peneliti dapat mengambil garis besar dari penelitian tersebut disesuaikan dengan permasalahan yang ada di dalam penelitian.

H. Uji Keabsahan Data

Salah satu cara untuk menguji keabsahan data pada penelitian kualitatif adalah dengan menggunakan uji kredibilitas. Uji kredibilitas dilakukan untuk menguji ketepatan dan keakuratan data. Penelitian ini menggunakan triangulasi sebagai acuan

dalam mendapatkan data yang tepat dan akurat. Triangulasi merupakan pengujian keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini. Menurut Moleong (2014: h.330) triangulasi merupakan teknik pemeriksaan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu. Triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini merupakan suatu teknik untuk memeriksa data yang telah dikumpulkan oleh peneliti yang kemudian dilakukan penarikan kesimpulan dari penelitian.



Gambar 2. Triangulasi Sumber
Sumber: Sugiyono (2015:242)

Denzin dalam Moleong (2014: h.330) menyatakan bahwa triangulasi memiliki empat macam sebagai teknik pemeriksaan yang memanfaatkan penggunaan sumber, metode, penyidik, dan teori. Penelitian ini nantinya akan menggunakan triangulasi sumber dengan teknik pengumpulan data dengan cara wawancara mendalam. Patton dalam Moleong (2014: h.331) mengatakan bahwa triangulasi dengan sumber berarti membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif.