

BAB 3

METODE PENELITIAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pemustaka terhadap kualitas pelayanan yang ada di perpustakaan Politeknik Kementerian Kesehatan Semarang. Pada bab ini peneliti akan menjelaskan tentang metode penelitian yang digunakan dalam penelitian. Dimulai dengan tujuan pemilihan metode penelitian kuantitatif sebagai desain penelitian hingga proses analisis data dan uji validitas data dalam penelitian.

3.1 Desain dan Jenis Penelitian

Metode penelitian dapat digunakan untuk mendalami sebuah penelitian secara jelas dalam proses berjalannya penelitian tersebut. Metode penelitian yang terbaik adalah yang sesuai dengan topik permasalahan dan sesuai dengan topik penelitian yang akan diteliti. Metode kuantitatif dan kualitatif dipilih oleh peneliti dalam penelitian secara umum. Akan tetapi pada penelitian ini peneliti memilih menggunakan metode penelitian kuantitatif yaitu melalui survei dengan menggunakan kuesioner.

Desain yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Menurut Asep Saepul Hamdi (2014: 5) penelitian kuantitatif menekankan fenomena-fenomena objektif dan dikaji secara kuantitatif. Maksimalis desain penelitian ini dilakukan dengan percobaan terkontrol, angka, dan diolah dengan statistika. Penelitian kuantitatif digunakan sebagai metode yang dapat mengkaji ilmu-ilmu

alam, dan sebuah tujuan yang akan dicapai berdasarkan informasi dan penjelasan akurat yang diperoleh melalui proses uji eksperimen (Thohir, 2013). Oleh karena itu peneliti memilih metode kuantitatif karena pengukuran dengan LibQUAL+™ disebarkan menggunakan kuesioner dan kemudian diolah dengan perhitungan statistika sehingga hasil yang diperoleh lebih akurat.

3.2 Jenis dan Sumber Data

Sebelum melakukan observasi peneliti terlebih dahulu menentukan jenis data maupun informasi. Jenis data dalam penelitian ini adalah kuantitatif karena data yang diungkapkan berupa angka-angka atau hitung-hitungan dari hasil pengisian survei kuesioner dan sumber data yang digunakan adalah sumber data primer. Menurut Bungin (2017: 132) data primer adalah yang langsung diperoleh dari sumber data pertama di lokasi penelitian atau objek penelitian. Data primer merupakan data yang langsung diperoleh dari hasil kuesioner dengan informan yang dianggap berpotensi dalam memberikan data. Pada penelitian ini data primer didapatkan dari melakukan survei dengan membagikan kuesioner kepada informan/responden, yaitu mahasiswa Politeknik Kementerian Kesehatan Semarang.

3.3 Populasi dan Sampel

Menurut Suharsimi Arikunto (2002: 108) populasi adalah subjek yang ada dalam penelitian secara keseluruhan. Dalam penelitian ini populasinya adalah anggota atau pengguna perpustakaan Politeknik Kementerian Kesehatan Semarang yang

datang ke perpustakaan. Pengguna perpustakaan Politeknik Kementerian Kesehatan Semarang terdiri dari 4.584 Mahasiswa Politeknik Kementerian Kesehatan Semarang.

Pengertian sampel menurut Arikunto (2002: 109), “sampel adalah sebagian atau wakil dari populasi yang akan diteliti.” Sampel akan diambil dengan *purposive sampling* yaitu sampel yang diambil berdasarkan dengan kriteria khusus yang sesuai dengan tujuan penelitian. Jumlah sampel penelitian diambil berdasarkan tabel Isaac dan Michael yang terdapat pada lampiran 3 halaman 5, untuk jumlah populasi 4.584 dengan tingkat taraf kesalahan (*significance level*) sebesar 10% maka jumlah sampel yang digunakan adalah 255 orang.

3.4 Variabel

Terdapat tiga dimensi dalam LibQUAL+™ yang dapat dijadikan indikator penilaian, yaitu: (1) Kinerja Petugas dalam Pelayanan , meliputi: a) kepedulian, b) Ketanggapan, c) kepastian, d) Keandalan. (2) Kualitas Informasi dan Akses Informasi, meliputi: a) Cakupan informasi, b) Kenyamanan mengakses informasi, c) Kemudahan mengakses informasi, d) Kecepatan mengakses informasi, e) Peralatan mengakses informasi, f) Kemandirian mengakses informasi. (3) Sarana Perpustakaan, meliputi: a) Bukti fisik, b) Ruang yang bermanfaat, c) Berbagai makna, d) Tempat belajar yang nyaman.

3.5 Metode Pengumpulan Data

Teknik pengambilan data merupakan suatu langkah yang terencana dalam penelitian, karena penelitian memiliki tujuan utama yaitu untuk memperoleh data (Sugiyono: 2013). Pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menyebarkan kuesioner kepada responden yang berkaitan dalam penelitian ini khususnya pemustaka yang tergabung secara aktif sebagai anggota Perpustakaan Politeknik Kementerian Kesehatan Semarang. Cara penyebaran kuesioner kepada responden yaitu dengan menghubungi nomor-nomor pemustaka yang terdaftar di Perpustakaan Politeknik Kementerian Kesehatan Semarang. Kuesioner yang disebarkan menggunakan Google Formulir yang dapat diakses menggunakan link sehingga memudahkan responden untuk mengisi pertanyaan yang diajukan. Setelah melakukan pengisian kuesioner, responden diminta untuk mengkonfirmasi telah selesai melakukan pengisian kuesioner kepada peneliti.

Kuesioner termasuk teknik dalam memperoleh data dengan cara memberikan pertanyaan-pertanyaan untuk dapat dijawab oleh responden secara tertulis kepada peneliti. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner tertutup, dimana pada setiap poin-poin pertanyaan sudah tersediakan jawabannya (Widiyoko, 2014). Kuesioner ini untuk memperoleh data secara tertulis dari responden yaitu pemustaka yang memanfaatkan fasilitas dan pelayanan perpustakaan Politeknik Kementerian Kesehatan Semarang. Dalam penelitian ini menggunakan kuesioner skala likert atau *rating scale questions*. Skala tersebut gunanya untuk mengukur persepsi, pendapat, dan sikap individu/kelompok mencakup beberapa persoalan. Jawaban pada setiap

pertanyaan memiliki parameter mulai dari sangat positif hingga sangat negatif (Sugiyono, 2013). Perhitungan dan bobot dari skala yang digunakan sebagai berikut: STP (Sangat Tidak Puas) = 1, TP (Tidak Puas) = 2, N (Netral) = 3, P (Puas) = 4, SP (Sangat Puas) = 5.

Uji validitas dilakukan dengan cara mengkorelasikan jumlah skor faktor dengan skor total. Uji validitas adalah suatu pengujian yang digunakan untuk menjelaskan seberapa jauh alat ukur tersebut mengukur apa yang akan diukur. Valid artinya suatu alat ukur yang mengetahui sejauh mana kecermatan dan ketepatan alat ukur tersebut saat melakukan pengukuran secara fungsinya. Kuesioner yang baik syaratnya adalah harus valid.

Perumusan hipotesis, Sugiyono (2013),

H_0 : Hasil pengukuran tidak valid

H_1 : Hasil pengukuran valid

Statistik uji :

$$r = \frac{n \left(\sum_{i=1}^n X_i Y_i \right) - \left(\sum_{i=1}^n X_i \right) \left(\sum_{i=1}^n Y_i \right)}{\sqrt{\left[n \sum_{i=1}^n X_i^2 - \left(\sum_{i=1}^n X_i \right)^2 \right] \left[n \sum_{i=1}^n Y_i^2 - \left(\sum_{i=1}^n Y_i \right)^2 \right]}}$$

Keterangan :

- r : Koefisien korelasi produk momen
- X : Skor tiap item pertanyaan / variabel
- Y : Skor total dari seluruh item pertanyaan
- n : Jumlah responden

Daerah kritis : Suatu pertanyaan dikatakan valid jika tolak H_0 pada $r_{hitung} > r_{n-2}$ untuk 2 arah

Dengan menggunakan program SPSS akan mendapatkan kesahihan perhitungan kuesioner. Hasil uji validitas kuesioner terhadap 30 butir soal tentang kepuasan pemustaka dan diperoleh nilai r (korelasi antara skor pertanyaan dengan skor total).

Reliabilitas artinya dapat memiliki sifat konsisten stabil, dapat diandalkan dan dipercaya. Reliabilitas memiliki konsep suatu hasil pengukuran yang dipercaya terhadap subjek, artinya subjek yang akan diukur akan memperoleh hasil yang sama ketika melakukan berkali-kali pengukuran,

Untuk mengukur uji reliabilitas digunakan rumus *Cronbach Alpha* (Sugiyono, 2013: 248).

Rumus :

$$r = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum_{b=1}^k \sigma_b^2}{\sigma_{tot}^2} \right)$$

Keterangan:

r : Koefisien reliabilitas Cronbach's Alpha

k : Banyaknya butir pertanyaan

$\sum \sigma_b^2$: Jumlah varians butir

σ_t^2 : Varians total

Nilai Koefisien <i>Alpha Cronbach</i>	Kriteria
0,00 – 0,20	Kurang reliabel
0,21 – 0,40	Agak reliabel
0,41 – 0,60	Cukup reliabel
0,61 – 0,80	Reliabel
0,81 – 1,00	Sangat reliabel

Sumber: Juliansyah Noor (2012: 165)

Menurut Sarwono (dalam Rahayuningsih, 2015) Suatu butir pertanyaan dikatakan reliabel jika mempunyai nilai sebesar 0,8 atau lebih. Apabila butir

pertanyaan tidak memenuhi persyaratan, maka setiap pertanyaan tidak mempunyai validitas dan reabilitas sehingga tidak diperbolehkan digunakan dalam kuesioner yang akan di gunakan untuk mengambil data.

3.6 Metode Pengolahan Data

Menurut Moh Pabundu Tika (2005: 63-75) sebelum melakukan analisis data, perlu dilakukan pengolahan data terlebih dahulu. Pengolahan data dalam penelitian ini memiliki beberapa tahapan yaitu *Editing, coding, tabulasi*.

1. Editing

Editing atau pemeriksaan adalah cara pengecekan kembali data penelitian yang sudah dikumpulkan kemudian dinilai apakah data tersebut sudah benar untuk kemudian ditindaklanjuti. Ketika melakukan *editing*, hal yang perlu dicermati adalah pengisian kuesioner yang sudah lengkap, tulisan yang terbaca dengan jelas, dan jawaban yang sesuai.

2. Coding

Coding atau pemberian kode adalah jawaban yang ajukan kepada responden dan sudah diklasifikasikan sesuai aspeknya. Dalam tahap *coding* akan dilakukan penilaian skor pada jawaban yang sudah di isi oleh responden sehingga lebih memudahkan ketika melakukan pengolahan data dengan berbentuk huruf, angka maupun bilangan.

3. Tabulasi

Tabulasi adalah tahapan data-data disusun berbentuk tabel untuk memudahkan ketika data dianalisis sesuai tujuan dari penelitian.

Tabulasi digunakan untuk membuat statistik deskriptif dari karakteristik responden dan menghitung serta menyusun data kuesioner yang terdiri dari rekapitulasi persepsi, harapan minimum, dan harapan ideal pemustaka.

3.7 Metode Analisis Data

Teknik analisis data menggunakan metode pengukuran LibQUAL+™ salah satu metode yang digunakan untuk mengukur kepuasan pemustaka terhadap kualitas pelayanan di perpustakaan. Pengukuran berdasarkan pada tingkat persepsi dan harapan pemustaka. Untuk mengukur kepuasan pemustaka, metode LibQUAL+™ menggunakan hasil dari persepsi (P) tentang pelayanan yang pemustaka rasakan, Harapan Minimum (HM) yaitu pelayanan minimum yang bisa diterima oleh pemustaka dan Harapan Ideal (HI) yaitu pelayanan yang pemustaka inginkan. Pemustaka akan merasakan puas dalam tingkat “sangat puas” jika harapan melebihi persepsi, dan ditingkat “puas” apabila harapan sama pada tahap pertama dilakukan analisis data kuesioner. Apabila nilai (AG) bernilai positif, artinya pelayanan yang diberikan “cukup memuaskan” bagi pemustaka. Namun apabila (SG) bernilai negatif artinya kualitas pelayanan akan mendapat nilai “baik”.

Analisis data kuesioner dilakukan dalam 2 tahap yaitu analisis kepuasan pemustaka secara umum, analisis kepuasan pemustaka berdasarkan dimensi dalam LibQUAL+™. Analisa data dilakukan apabila hasil data penelitian sudah peneliti kumpulkan dengan menggunakan beragam teknik pengumpulan data. Penelitian ini memperoleh data berdasarkan data observasi secara langsung di lapangan dan

data responden yang telah diperoleh melalui penyebaran kuesioner. Selanjutnya data yang telah diolah dan dianalisis menggunakan statistik dapat disajikan dalam sebuah format tabel yang bertujuan untuk menjawab hipotesis dalam penelitian ini.

Untuk menarik kesimpulan dilakukan analisis data dengan cara sebagai berikut:

1. Pengujian Kuesioner

Pada penelitian ini data diperoleh melalui survei dengan menggunakan instrumen kuesioner, maka sebelum digunakan untuk pengumpulan data penelitian sebanyak 255 responden, perlu dilakukan pengecekan terlebih dahulu melalui survei pendahuluan. Hal ini dimaksudkan untuk mengetahui sejauh mana kuesioner bisa dipahami responden, selain itu untuk melakukan pemeriksaan tentang kevalidan dan juga kereliabelan kuesioner dalam mengukur apa yang dikehendaki pada pertanyaan – pertanyaan. Pada penelitian ini survei pendahuluan dilakukan pada 30 responden. Jika hasil pemeriksaan kevalidan dan kereliabelan kuesioner pada survei pendahuluan sudah terpenuhi, maka selanjutnya kuesioner dapat dibagikan kepada responden dan dilakukan pemeriksaan kevalidan dan kereliabelan kuesioner pada 255 responden.

Uji validitas kuesioner dilakukan per butir pertanyaan untuk setiap skor persepsi, harapan minimum dan harapan ideal dengan cara mengkorelasikan skor faktor dengan skor total. Sementara itu, uji

reliabilitas dilakukan per dimensi dalam LibQUAL+™ untuk setiap skor persepsi, harapan minimum dan harapan ideal.

2. Pengujian Hipotesis

Setelah melakukan pengujian terhadap kuesioner, maka dilakukan pengujian hipotesis perbedaan dua rata-rata data berpasangan. Uji hipotesis dalam penelitian ini digunakan untuk melihat perbedaan total skor rata-rata antara persepsi dengan harapan minimum dan persepsi dengan harapan ideal pada dimensi *Affect of Service* (Kinerja Pustakawan), *Information Control* (Ketersediaan Informasi dan Akses Informasi) dan *Library as Place* (Sarana dan Prasarana). Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan *Teknik Mean Difference* dengan alat bantu *SPSS for windows* versi 20.

3. Pengukuran Kepuasan Pemustaka

Pengukuran kepuasan pemustaka menggunakan metode LibQUAL+™ yang dilakukan dalam 2 tahap, yaitu meliputi :

a. Secara umum

Analisis kepuasan pemustaka secara umum meliputi skor rata-rata persepsi, harapan minimum dan ideal secara keseluruhan yang kemudian dilanjutkan dengan menghitung skor AG yang didapat dari selisih antara skor persepsi dengan skor harapan minimum dan skor SG didapat dari selisih antara skor persepsi dengan skor harapan ideal.

b. Berdasarkan Dimensi

Analisis kepuasan pemustaka berdasarkan dimensi dalam LibQUAL+™, yaitu *Affect of Service* (Kinerja Pustakawan), *Information Control* (Ketersediaan Informasi dan Akses Informasi) dan *Library as Place* (Sarana dan Prasarana) meliputi rata-rata dari skor persepsi, harapan minimum, harapan ideal, AG dan SG per dimensi serta rata-rata dari skor persepsi, harapan minimum, harapan ideal, AG dan SG per butir pertanyaan dalam setiap dimensi tersebut.