

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian evaluasi yang bertujuan untuk mendeskripsikan dan menguraikan penilaian terhadap kualitas layanan perpustakaan berdasarkan dimensi LibQUAL+™. Penelitian evaluasi sendiri merupakan penelitian terapan yang dilakukan secara sistematis untuk mengetahui efektivitas suatu program, tindakan, kebijakan dan sebagainya yang akan diteliti dengan membandingkan pada tujuan atau standar yang ditetapkan (Sugiyono, 2013). Penelitian ini menggunakan metode deskriptif melalui pendekatan kuantitatif. Pendekatan penelitian kuantitatif adalah penelitian yang berlandaskan positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument serta analisis data bersifat kuantitatif atau statistik (Sugiyono, 2022). Melalui metode deskriptif peneliti akan menjawab rumusan masalah dan memaparkannya berdasarkan data-data hasil penelitian yang sudah peneliti peroleh di lapangan.

Peneliti menggunakan pendekatan kuantitatif karena penelitian ini dilakukan untuk mengukur indikator dari sebuah variable sehingga diperoleh hasil data penelitian dari variabel tersebut dalam bentuk angka. Proses penelitian kuantitatif diawali dengan mengumpulkan data, analisis data, interpretasi data, dan penulisan hasil penelitian. Jenis data yang dijadikan objek penelitian dalam penelitian kuantitatif merupakan angka atau data. Peneliti nantinya akan mengidentifikasi variable-variabel yang akan diteliti kemudian dianalisis secara numerik. Variable yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengukuran kualitas layanan di Perpustakaan Rumah Sakit Mata Cicendo menggunakan metode khusus untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan yaitu. Pengukuran kualitas layanan akan dilakukan menggunakan 3 (tiga) dimensi LibQUAL+™ meliputi (Rahayuningsih, 2015): (1) Kinerja pustakawan dan staf perpustakaan (*affect of service*); (2) Konten layanan yang ada di perpustakaan (*information control*); (3) Sarana dan prasarana yang ada di perpustakaan (*library as a place*).

3.2 Partisipan

Partisipan merupakan individu yang berpartisipasi dalam proses penelitian dimana mereka nantinya mereka ikut andil dalam memberikan data penelitian kepada peneliti. Adapun partisipan dalam penelitian ini adalah seluruh civitas hospitalia yaitu sumber daya manusia (SDM) di Rumah Sakit Mata Cicendo.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Populasi merupakan seluruh individu atau objek dengan karakteristik tertentu yang akan diteliti (Sugiyono, 2022). Objek penelitian biasanya dapat berupa fenomena, benda, makhluk hidup, sistem dan prosedur, dan sebagainya. Pada penelitian ini, populasinya adalah seluruh anggota sivitas hospitalia yang terdaftar sebagai anggota perpustakaan. Terlampir dalam *library management system*, anggota Perpustakaan Rumah Sakit Mata Cicendo hingga saat ini berjumlah 652 anggota.

3.3.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang akan dijadikan sebagai sumber data dalam penelitian, dimana sampel merupakan bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki populasi (Sugiyono, 2022). Adapun teknik sampel yang digunakan adalah *non probability sampling*. Teknik *non probability sampling* merupakan teknik cara mengambil sampel yang tidak memberi suatu peluang yang sama pada setiap anggota dari bagian populasi untuk dijadikan sampel penelitian (Sugiyono, 2022). Adapun teknik yang digunakan pada penelitian ini adalah teknik *sampling purposive* yaitu teknik pengambilan sampel atas dasar pertimbangan tertentu. Hal ini dikarenakan tidak semua anggota perpustakaan pernah mengunjungi perpustakaan dan menggunakan layanan perpustakaan. Pada penelitian ini, peneliti akan melakukan kegiatan evaluasi kualitas layanan Perpustakaan PMN Rumah Sakit Mata Cicendo, sehingga peneliti menetapkan beberapa kriteria sampel yaitu:

- 1) Anggota Perpustakaan PMN Rumah Sakit Mata Cicendo.
- 2) Pengunjung Perpustakaan PMN Rumah Sakit Mata Cicendo.

- 3) Menggunakan layanan dan fasilitas di Perpustakaan PMN Rumah Sakit Mata Cicendo.

Untuk menentukan jumlah sampel, disini peneliti menggunakan rumus Slovin. Penggunaan rumus Slovin dalam menentukan sampel diperlukan untuk menghindari adanya kekeliruan dalam menentukan sampel penelitian yang kemungkinan bisa saja sampel yang ditentukan terlalu kecil atau terlalu besar. Berikut rumus Slovin yang digunakan untuk menentukan jumlah sampel (Priyono, 2016):

$$n = \frac{N}{1 + N (e)^2}$$

Keterangan :

n : Ukuran sampel

N : Ukuran populasi

e : persentase batas toleransi kesalahan sampel, disini peneliti menetapkan batas toleransi kesalahan sebesar 10% atau 0,1.

Melalui rumus tersebut, peneliti akan menghitung total sampel penelitian sebagai berikut:

$$n = \frac{652}{1 + 652 (0,10)^2}$$

$$n = \frac{652}{1 + (652 (0,1))}$$

$$n = \frac{652}{1 + 6,52}$$

$$n = \frac{652}{7,52}$$

$n = 86,702$ dibulatkan menjadi 87 sampel

3.4 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan alat bantu yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data penelitian yang dibutuhkan (Arikunto, 2017). Instrumen penelitian digunakan dalam kegiatan penelitian untuk memperoleh sebuah data dari objek yang diteliti baik berupa data kuantitatif atau kualitatif. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif sehingga data yang akan diperoleh peneliti adalah data kuantitatif. Kuncoro (2021) menjelaskan data kuantitatif ialah data yang dapat diukur dan dihitung secara langsung dimana informasi atau penjelasannya disajikan dalam bentuk angka atau statistik. Instrumen penelitian kuantitatif dapat berupa kuesioner, angket, observasi terstruktur, dan tes. Adapun instrumen dalam penelitian ini menggunakan kuesioner.

Kuesioner sebagai instrumen penelitian mengacu pada metode LibQUAL+™ yang memiliki 3 (tiga) dimensi dimana dari setiap dimensinya memiliki total 14 (empat belas) aspek indikator yaitu dimensi *affect of service* (*empathy, responsiveness, assurance, reliability*), dimensi *information control* (*scope, convenience, ease of navigation, timeliness, equipment, self reliance*), dan dimensi *library as place* (*tangible, utilitarian space, symbol terms, refuge*). Penyusunan instrumen penelitian diadaptasi dari Fatmawati E (2013) dan Rahayuningsih (2015) dimana instrumen tersebut dibuat berdasarkan kisi-kisi yang mengacu pada metode LibQUAL+™ untuk mempermudah penyusunan instrument penelitian.

Tabel 3.1 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian

No	Variabel	Sub-Variabel	Indikator	No. Item
1	Kualitas layanan perpustakaan	<i>Affect of service</i> (kinerja pustakawan)	<i>Empathy</i>	AS1, AS2
			<i>Responsiveness</i>	AS3, AS4
			<i>Assurance</i>	AS5, AS6
			<i>Reliability</i>	AS7, AS8
		<i>Information control</i>	<i>Scope</i>	IC9, IC10, IC11
			<i>Convenience</i>	IC12, IC13

(kualitas informasi dan akses informasi)	<i>Ease of navigation</i>	IC14, IC15, IC16
	<i>Timeliness</i>	IC17, IC18, IC19
	<i>Equipment</i>	IC20, IC21
	<i>Self reliance</i>	IC22, IC23
(sarana dan prasarana perpustakaan)	<i>Library as place</i>	LP24, LP25
	<i>Utilitarian space</i>	LP26, LP27
	<i>Symbol terms</i>	LP28, LP29
	<i>Refudge</i>	LP30, LP31

3.4.1 Uji Validitas Instrumen

Uji validitas merupakan kegiatan untuk mengukur valid atau tidaknya sebuah instrument yang nantinya akan disebarkan ke lapangan. Sugiyono (2022) mengemukakan bahwa validitas dapat menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek penelitian dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti untuk mencari validitas dari suatu item, dimana nantinya kita akan mengkorelasikan skor item dengan total item-item tersebut. Uji validitas konstruk dapat dilakukan dengan meminta pendapat ahli atau *expert judgement*, setelah uji validitas konstruk dapat dilakukan uji validitas item dengan melibatkan sampel sebanyak 30 orang (Sugiyono, 2022). Uji validitas item dapat menggunakan korelasi *pearson product moment* dengan membandingkan r hitung dengan r tabel.

Dinyatakan valid apabila $r \text{ hitung} > r \text{ table}$

Dinyatakan tidak valid apabila $r \text{ hitung} < r \text{ table}$

Uji validitas item menggunakan *pearson product moment* pada setiap pernyataan instrumen dalam penelitian ini dapat ditentukan dengan rumus $dk = n - 2$ yaitu $dk = 30 - 2 = 28$, adapun tingkat signifikansi sebesar 0,05 sehingga diperoleh r table sebesar 0,361 dengan bantuan *software* SPSS 26. Berikut hasil temuan uji

validitas instrumen dengan total 31 pernyataan pada tiga kategori penilaian LibQUAL+™ diantaranya kategori persepsi (P), harapan minimum (HM) dan harapan ideal (HI).

Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas

Variabel	Sub-Variabel	Indikator	No. Item	P	HM	HI
Kualitas Layanan	<i>Affect of Service</i>	<i>Emphaty</i>	AS1	0,422	0,566	0,654
			AS2	0,548	0,546	0,483
		<i>Responsiveness</i>	AS3	0,563	0,701	0,597
			AS4	0,656	0,688	0,576
		<i>Assurance</i>	AS5	0,460	0,833	0,823
			AS6	0,616	0,684	0,775
		<i>Realibility</i>	AS7	0,471	0,665	0,554
			AS8	0,476	0,681	0,773
	<i>Information Control</i>	<i>Scope</i>	IC9	0,717	0,619	0,733
			IC10	0,719	0,857	0,772
			IC11	0,668	0,767	0,645
		<i>Convenience</i>	IC12	0,577	0,914	0,852
			IC13	0,765	0,772	0,814
		<i>Ease of Navigation</i>	IC14	0,709	0,904	0,857
			IC15	0,820	0,892	0,902
		<i>Timeliness</i>	IC16	0,702	0,732	0,765
			IC17	0,749	0,781	0,636
			IC18	0,762	0,880	0,811
		<i>Equipment</i>	IC19	0,524	0,835	0,775
			IC20	0,535	0,837	0,767
		<i>Self Reliance</i>	IC21	0,640	0,794	0,930
			IC22	0,470	0,885	0,862
			IC23	0,720	0,904	0,840

<i>Library as Place</i>	<i>Tangibles</i>	LP24	0,662	0,849	0,884
		LP25	0,648	0,816	0,879
	<i>Utilitarianum space</i>	LP26	0,550	0,886	0,711
		LP27	0,557	0,866	0,879
	<i>Symbol terms</i>	LP28	0,643	0,840	0,785
		LP29	0,683	0,810	0,545
	<i>Refudge</i>	LP30	0,542	0,826	0,872
		LP31	0,750	0,853	0,853

Tabel 3.3 Hasil Kriteria Uji Validitas

Variabel	Sub-Variabel	Indikator	No. Item	P	HM	HI
Kualitas Layanan	<i>Affect of Service</i>	<i>Emphaty</i>	AS1	Valid	Valid	Valid
			AS2	Valid	Valid	Valid
		<i>Responsiveness</i>	AS3	Valid	Valid	Valid
			AS4	Valid	Valid	Valid
		<i>Assurance</i>	AS5	Valid	Valid	Valid
			AS6	Valid	Valid	Valid
		<i>Realibility</i>	AS7	Valid	Valid	Valid
			AS8	Valid	Valid	Valid
	<i>Information Control</i>	<i>Scope</i>	IC9	Valid	Valid	Valid
			IC10	Valid	Valid	Valid
			IC11	Valid	Valid	Valid
		<i>Convenience</i>	IC12	Valid	Valid	Valid
			IC13	Valid	Valid	Valid
		<i>Ease of Navigation</i>	IC14	Valid	Valid	Valid
			IC15	Valid	Valid	Valid
			IC16	Valid	Valid	Valid

	<i>Timeliness</i>	IC17	Valid	Valid	Valid
		IC18	Valid	Valid	Valid
		IC19	Valid	Valid	Valid
	<i>Equipment</i>	IC20	Valid	Valid	Valid
		IC21	Valid	Valid	Valid
	<i>Self Reliance</i>	IC22	Valid	Valid	Valid
		IC23	Valid	Valid	Valid
<i>Library as Place</i>	<i>Tangibles</i>	LP24	Valid	Valid	Valid
		LP25	Valid	Valid	Valid
	<i>Utilitarian space</i>	LP26	Valid	Valid	Valid
		LP27	Valid	Valid	Valid
	<i>Symbol terms</i>	LP28	Valid	Valid	Valid
		LP29	Valid	Valid	Valid
	<i>Refudge</i>	LP30	Valid	Valid	Valid
		LP31	Valid	Valid	Valid

Hasil uji validitas pada setiap pernyataan instrumen menunjukkan seluruh pernyataan valid. Dimana keseluruhan hasil uji validitas statistik r hitung $>$ r tabel yaitu diatas 0,361.

3.4.2 Uji Reabilitas Instrumen

Reabilitas merupakan kematangan suatu pengukuran atau indeks yang dapat menunjukkan sejauh mana sebuah alat pengukuran bisa dipercaya dan dapat diandalkan (Hamzah A & Susanti, 2020). Instrumen penelitian dapat diandalkan jika menunjukkan hasil yang sifatnya konsisten dalam pengukuran yang sama. Penelitian ini menggunakan uji reabilitas *Cronbach's alpha* menggunakan bantuan software SPSS 26. *Cronbach alpha* merupakan patokan yang dapat digunakan untuk menjelaskan korelasi atau hubungan antar skala yang dibuat dengan seluruh skala variable. Pada evaluasi LibQUAL+™ nilai r hitung reabilitas sebesar 0,8 (Rahayuningsih, 2015). Berikut hasil uji reabilitas menggunakan kalkulasi

Cronbach's alpha pada seluruh butir pernyataan instrumen yang terbagi dalam 3 kategori LibQUAL sebagai berikut:

Tabel 3.4 Hasil Uji Reabilitas

Kategori	Jumlah Pernyataan	Nilai	Keterangan
Persepsi	31	0,933	Reliabel
Harapan Minimum	31	0,979	Reliabel
Harapan Ideal	31	0,975	Reliabel

Berdasarkan hasil uji reabilitas, keseluruhan butir pernyataan dalam 3 kategori penilaian LibQUAL melampaui nilai r hitung 0,8 sehingga instrumen lolos uji realibilitas.

3.5 Prosedur Penelitian

Prosedur pada kegiatan penelitian terbagi menjadi 3 (tiga) tahapan kegiatan sebagai berikut:

(1) Tahap Persiapan

Tahapan persiapan merupakan tahapan awal dimana peneliti merancang proses penelitian dimulai dengan menentukan topik yang akan diteliti, menentukan rumusan masalah, menentukan pendekatan penelitian yang akan digunakan, menentukan jumlah populasi dan sampel yang akan digunakan dalam pengumpulan data penelitian di lapangan.

(2) Tahap Pelaksanaan

Tahapan ini peneliti melakukan kegiatan penyusunan instrumen penelitian yang akan digunakan untuk mengambil data di lapangan, pengumpulan data di lapangan dengan menyebarkan kuseioner di lingkungan Rumah Sakit Mata Cicendo, mengolah dan menganalisis data yang sudah didapatkan menggunakan prosedur LibQUAL+™, kemudian membuat kesimpulan dari data yang sudah dianalisis,

(3) Tahap Pelaporan

Pada tahapan ini, peneliti akan membuat laporan yang sesuai dengan data yang sudah didapatkan di lapangan. Proses penyusunan laporan dibuat dengan melihat pedoman penulisan karya tulis ilmiah yang berlaku hingga nantinya laporan yang sudah jadi akan menjadi Skripsi.

3.6 Analisis Data

Analisis data merupakan kegiatan menghitung data yang sebelumnya telah dikumpulkan kemudian data dianalisis supaya dapat disajikan secara sistematis. Analisis data dalam penelitian secara kuantitatif dapat dihitung baik secara manual atau menggunakan rumus-rumus yang telah ditentukan dengan alat bantu perhitungan statistik seperti SPSS (Priyatno, 2016). Data yang sudah dihitung nantinya akan dianalisis berdasarkan skala penilaian yang sudah ditentukan sebelumnya. Bila skor penilaian mendekati angka 9 (sembilan) maka nilai tersebut semakin tinggi, apabila skor penilaian mendekati angka 1 (satu) maka skor penilaian tersebut semakin rendah.

Kegiatan analisis data kualitas layanan Perpustakaan Rumah Sakit Mata Cicendo menggunakan metode LibQUAL+™ dilakukan dengan beberapa tahapan sebagai berikut (Rahayungsih, 2015):

3.6.1 Menentukan Nilai Skor Rata-Rata

Apabila kuesioner telah disebarkan dan data sudah terkumpul, peneliti perlu mengetahui terlebih dahulu kualitas layanan perpustakaan dengan melihat kesenjangan kepuasan pemustaka dalam setiap aspek indikator evaluasi kualitas layanan Perpustakaan Rumah Sakit Mata Cicendo. Tahapan awal dapat dilakukan dengan menganalisis data kuesioner dengan menghitung jumlah nilai rata-rata pada kategori Persepsi (P); Harapan Minimum (HM); dan Harapan Ideal (HI). Selanjutnya dapat ditentukan skor justifikasi pemustaka untuk mengetahui kategori Persepsi (P); Harapan Minimum (HM); Harapan Ideal; (HI) di setiap aspek indikator penilaian. Skor nilai rata-rata dapat dihitung melalui rumus sebagai berikut:

$$Jp = \frac{\sum jp}{\sum n}$$

Keterangan:

Jp : Skor nilai rata-rata pemustaka

$\sum Jp$: Jumlah total skor pemustaka

$\sum n$: Jumlah responden

J : Domain justifikasi

P : Pemustaka

3.6.2 Menghitung Kesenjangan (Gap)

Pada metode LibQUAL+™, apabila skor rata-rata justifikasi pemustaka pada masing-masing aspek indikator telah diketahui maka langkah selanjutnya adalah menghitung kesenjangan antara Persepsi (P), Harapan Minimum (HM), dan Harapan Ideal (HI). Pada perhitungannya terbagi dalam dua kategori kesenjangan (Gap) yaitu *Adequacy Gap* (AG) dan *Superiority Gap* (SG). Kedua kategori gap tersebut dapat ditentukan melalui rumus sebagai berikut (Fatmawati, 2012):

$$AG \text{ (Adequacy Gap)} = \text{Persepsi (P)} - \text{Harapan Minimum (HM)}$$

$$SG \text{ (Superiority Gap)} = \text{Persepsi (P)} - \text{Harapan Ideal (HI)}$$

Setelah skor AG dan SG, peneliti dapat mengetahui kategori kepuasan pemustaka apakah dalam batas zona toleransi (*zone of tolerance*) atau diluar zona toleransi. Untuk mengetahui batas zone toleransi dapat menggunakan rumus sebagai berikut:

$$ZT = (HM < p < HI) \text{ atau } ZT = (HM < P = HI) \text{ atau } ZT = (HM = P < HI)$$

Keterangan:

ZT : Zona toleransi

- HM : Skor rata-rata harapan minimum pemustaka
HI : Skor rata-rata harapan ideal pemustaka
P : Skor rata-rata persepsi pemustaka

3.6.3 Analisis Kesenjangan (Gap) Pada Setiap Aspek Indikator

Langkah selanjutnya adalah menganalisis hasil perhitungan rata-rata dari setiap kategori kesenjangan (gap) yang sudah diketahui melalui hasil perhitungan sebelumnya. Adapun analisis kesenjangan (gap) pada setiap aspek indikator akan dijelaskan sebagai berikut (Rahayuningsih, 2015) :

(a) *Adequacy Gap* (AG)

Adequacy Gap adalah nilai selisih yang didapat dengan cara menghitung Persepsi (P) dikurangi Harapan Miminum (HM) yang dapat diterima oleh pemustaka. Jika nilai AG menunjukkan nilai positif ($\text{Persepsi} > \text{Harapan Miminum}$) maka hal ini menunjukkan bahwa pemustaka merasa “cukup puas” dengan layanan yang diberikan Perpustakaan Rumah Sakit Mata Cicendo atau dengan kata lain layanan perpustakaan sudah memenuhi harapan minimum pemustaka. Namun, jika nilai AG menunjukkan hasil negatif ($\text{Persepsi} < \text{Harapan Minimum}$) maka hal ini menunjukkan bahwa pemustaka merasa “belum puas” dengan layanan yang sudah diberikan oleh Perpustakaan Rumah Sakit Mata Cicendo.

(b) *Superiority Gap* (SG)

Superiority Gap (SG) adalah nilai selisih yang didapatkan dari hasil perhitungan Persepsi (P) dikurangi Harapan Ideal (HI). Jika nilai SG menunjukkan hasil positif ($\text{Persepsi} > \text{Harapan Ideal}$) maka hal ini menunjukkan bahwa pemustaka merasa “sangat puas” atas layanan yang mereka terima di Perpustakaan Rumah Sakit Mata Cicendo. Namun, jika nilai SG menunjukkan hasil negatif maka hal ini menunjukkan bahwa

kualitas layanan berada dalam “batas toleransi” atau *zone of tolerance* dengan nilai Persepsi < Harapan Ideal.

(c) *Zone of Tolerance*

Zone of tolerance atau batas toleransi adalah hasil perhitungan antara tingkat Harapan Miminum (HM) dan Harapan Ideal (HI) yang diterima pemustaka terkait kualitas layanan yang diberikan perpustakaan kepada pemustaka.