



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Pendidikan merupakan sesuatu yang sangat penting bagi semua orang, karena pendidikan merupakan akar peradaban sebuah bangsa. Pendidikan sekarang telah menjadi kebutuhan pokok yang harus dimiliki setiap orang agar dapat menjawab tantangan kehidupan. Pendidikan dapat diperoleh dari berbagai cara, diantaranya melalui pendidikan formal dan non formal. Pendidikan non formal salah satunya melalui perpustakaan khususnya perpustakaan keliling.<sup>1</sup>

Layanan perpustakaan merupakan salah satu kegiatan utama di setiap perpustakaan. Layanan tersebut merupakan kegiatan yang langsung berhubungan dengan masyarakat, sekaligus merupakan barometer keberhasilan penyelenggaraan perpustakaan.<sup>2</sup> Layanan perpustakaan keliling pada dasarnya bersifat terbuka, demokrasi, karena perpustakaan keliling melayani semua lapisan masyarakat tanpa membedakan status sosial, budaya, ekonomi, pendidikan, kepercayaan maupun, status lainnya.

Disadari atau tidak, perpustakaan merupakan suatu unit kerja dari satu badan atau lembaga tertentu yang mengelola bahan-bahan pustaka,

---

<sup>1</sup>Meriana dan Marta Melisa, "Efektivitas Pengelolaan Perpustakaan keliling dalam Meningkatkan Minat Baca Masyarakat di Kantor Perpustakaan Kearsipan dan Dokumentasi Kota Padang," *Jurnal: Ilmu Informasi Perpustakaan dan Kearsipan*, 2013, Vol. 2, No. 1, Seri G, hlm.511

<sup>2</sup> Sutarno NS, *Manajemen Perpustakaan Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: CV Sagung Seto, 2006), cet.11, hlm. 90

baik berupa buku-buku maupun berupa buku yang diatur secara sistematis menurut aturan tertentu sehingga dapat digunakan sebagai sumber informasi oleh setiap pemakainya.<sup>3</sup>

Berdasarkan pengertian di atas, maka peneliti menyimpulkan bahwa perpustakaan merupakan suatu gedung yang menyimpan koleksi baik tercetak maupun non-cetak yang disusun berdasarkan tata susunan tertentu sebagai sumber informasi bagi pengguna. Perpustakaan akan terlihat baik jika koleksi yang dimiliki dapat dimanfaatkan oleh pengguna. Pengguna akan merasa nyaman jika merasa mudah dalam menemukan informasi yang diinginkan. Hal tersebut tidak terlepas dari peran pustakawan dalam memberikan layanan kepada pengguna.

Dalam dunia perpustakaan, kualitas pelayanan merupakan suatu hal yang sangat penting untuk diwujudkan, karena merupakan ujung tombak perpustakaan. Seperti yang disampaikan Soeatminah mengatakan bahwa baik dan tidaknya perpustakaan tergantung bagaimana pelayanannya, sebab bagian pelayanan inilah yang berhubungan langsung dengan pengguna perpustakaan langsung.<sup>4</sup> Sutarno mengatakan bahwa layanan perpustakaan merupakan salah satu kegiatan utama di perpustakaan, layanan tersebut merupakan kegiatan yang langsung berhubungan dengan masyarakat dan sekaligus merupakan barometer keberhasilan penyelenggaraan perpustakaan. Oleh sebab itu, kegiatan pelayanan dalam

---

<sup>3</sup> Ibrahim Bafadal, *Pengelolaan Perpustakaan Sekolah*, ( Jakarta. Bumi Aksara. 2006), h. 44

<sup>4</sup>Soeatminah.*Perpustakaan Kepustakawanan dan Pustakawan*.Yogyakarta.Kanisius. 1999. h 66.

Memberikan layanan yang baik sebagaimana yang dikehendaki oleh masyarakat pemakai. Layanan yang baik adalah layanan yang dapat memberikan rasa puas dan senang kepada pemakai. Dalam memberikan layanan kepada masyarakat yang luas, maka perpustakaan umum memberikan jenis layanan tambahan yaitu perpustakaan keliling.

Perpustakaan keliling merupakan layanan *ekstensi* dari perpustakaan umum. Perpustakaan keliling merupakan salah satu perangkat penyelenggaraan pendidikan non formal yang berupaya untuk ikut serta mencerdaskan kehidupan bangsa, sebagaimana diamatkan oleh Undang-Undang Dasar 1945.<sup>5</sup>

Berdasarkan pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa perpustakaan keliling ialah perpustakaan yang bergerak dari satu tempat ke tempat lain atau dari sekolah satu ke sekolah lain yang belum terjangkau oleh perpustakaan umum. Perpustakaan keliling ini juga bagian dari perpustakaan umum. Perpustakaan keliling disediakan untuk memberikan *intensi* yakni masyarakat yang jauh dari perpustakaan umum, Perpustakaan keliling ini memberikan layanan dan bergerak mendatangi pemustakanya di berbagai tempat seperti sekolah, baik itu tingkat SD,SMP, SMA, dan perkantoran dengan membawa bermacam koleksi baik berbentuk cetak maupun non cetak yang dapat dibaca oleh setiap pemustaka yang mengunjunginya.

---

<sup>5</sup> Sulistyio Basuki, *Pengantar Ilmu Perpustakaan*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 1991), hlm. 48

Salah satu metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan adalah Libqual+<sup>TM</sup>. Metode Libqual+<sup>TM</sup> dikembangkan pada tahun 1999 oleh pakar di bidang ilmu perpustakaan dan informasi yang tergabung dalam *Association of Research Libraries* (ARL) di Amerika Serikat dan bekerjasama dengan Texas A&M University. Libqual+<sup>TM</sup> merupakan adaptasi dari Servqual yang dirancang untuk mengukur kualitas pada industry jasa. Libqual+<sup>TM</sup> adalah salah satu pengukuran tingkat layanan perpustakaan yang digunakan untuk mengumpulkan, memahami, dan bertindak atas pendapat pengguna perpustakaan mengenai kualitas layanan.<sup>6</sup>

Setiap perpustakaan belum tentu mampu dijangkau oleh seluruh penggunanya, salah satunya disebabkan oleh tidak terjangkaunya gedung perpustakaan oleh masyarakat. Hal inilah yang mendorong perpustakaan untuk menyediakan layanan perpustakaan keliling, sebagaimana yang dilakukan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Musi Rawas. Pelaksanaan operasional layanan perpustakaan keliling di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Musi Rawas dilakukan 2x kali dalam 1 minggu, dari jam 08:00 WIB sampai dengan jam 14.00 WIB meliputi 13 kecamatan yang berjalan dalam pelayanan perpustakaan keliling Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Musi Rawas. Layanan perpustakaan keliling difokuskan di sekolah-sekolah dan pesantren-pesantren yang ada pada setiap kecamatan mulai dari SD,

---

<sup>6</sup> Cook C.F.M., dan Heath, "Libqual: Service Quality Assessment in Research Libraries," *IFLA Journal* 27, No.4 (Fall 2001): 264-268.

SMP/ sederajat hingga SMA/ sederajat. Layanan dilaksanakan dengan menggunakan mobil operasional perpustakaan keliling dengan jumlah armada sebanyak 3 buah.<sup>7</sup>

Berdasarkan penjelasan di atas terdapat suatu hal yang menarik peneliti untuk melakukan penelitian mengenai perpustakaan keliling Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Musi Rawas, karena koleksi yang dimiliki perpustakaan keliling Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Musi Rawas masih banyak yang kurang, sedangkan minat baca masyarakat di daerah tersebut sangat tinggi maka perlu di adakanya penambahan koleksi buku atau fasilitas yang memadai agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat.

Dengan mengetahui gambaran mengenai kualitas layanan perpustakaan keliling Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Musi Rawas, maka petugas perpustakaan keliling diharapkan memberikan rujukan untuk meningkatkan kualitas layanan agar sesuai dengan kebutuhan pemustaka.

Harapan pemustaka, perpustakaan keliling Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Musi Rawas dapat memberikan layanan dengan baik. maka dari itu untuk membuat kebijakan peningkatan kualitas layanan perpustakaan maka perlu dilakukan evaluasi kualitas layanan yang belum dicapai ketika memberikan informasi kepada masyarakat yang tinggal jauh dari pusat kota.

---

<sup>7</sup> Observasi awal di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Musi Rawas, pada tanggal 27 Agustus 2018.

Berdasarkan pembahasan di atas, maka penulis perlu untuk melakukan penelitian mengenai “Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan Keliling dengan Menggunakan Metode LibQual+<sup>TM</sup> Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Musi Rawas”.

## **B. RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Seberapa besar kualitas layanan perpustakaan keliling dengan menggunakan metode libqual+<sup>TM</sup> di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Musi Rawas?

## **C. BATASAN MASALAH**

Agar peneliti ini lebih mengarah dan tidak menyimpang kepada apa yang ingin diteliti mengingat keterbatasan yang dimiliki, maka peneliti ini dibatasi pada Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan Keliling dengan Menggunakan Metode LibQual+<sup>TM</sup> di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Musi Rawas.

## **D. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui seberapa besar kualitas layanan Perpustakaan Keliling yang dijalankan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Musi Rawas.

### **2. Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan berbagai manfaat terutama bagi perkembangan ilmu pengetahuan, adapun manfaat yang diharapkan yaitu:

1. Manfaat teoritis

Secara teoritis hasil penelitian ini dapat menjadi sumbangan ilmu pengetahuan sehingga memperkaya ilmu pengetahuan itu sendiri, khususnya Ilmu Perpustakaan mengenai layanan perpustakaan keliling serta kaitannya dengan tingkat kualitas koleksi oleh masyarakat.

2. Manfaat praktis

Selain manfaat teoritis, hasil penelitian ini juga diharapkan memberikan manfaat secara praktis sebagai berikut:

- a. Memberikan masukan kepada semua pihak, khususnya pihak pengelola perpustakaan, khususnya perpustakaan keliling Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Musi Rawas mengenai



hasil evaluasi layanan dan juga tingkat peminjaman koleksi oleh masyarakat.

- b. Sebagai acuan bagi peneliti selanjutnya yang mengangkat tema evaluasi layanan perpustakaan keliling.

## **E. Tinjauan Pustaka**

Untuk menguatkan kajian skripsi ini, penulis menelusuri beberapa tulisan yang pernah dituliskan sebelumnya, untuk mengetahui perbedaan dan kemiripan dengan penelitian yang penulis lakukan nantinya. Ada beberapa penelitian yang sejenis yang pernah dilakukan peneliti sebelumnya, meskipun penelitian tersebut memiliki perbedaan dan juga kemiripan dengan penulis lakukan.

Penelitian yang berhasil peneliti temukan ialah penelitian yang dilakukan oleh Bambang Purwanggono, Darminto Pujotomo, Nurjana Sigiyo yang berjudul Evaluasi Kualitas Pelayanan Perpustakaan Universitas Diponegoro Untuk Menjamin Kepuasan Pemustaka Dengan Standar Nasional Perpustakaan Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi performa kualitas atribut pelayanan perpustakaan yang berpengaruh pada kepuasan pemustaka dan memberikan usulan perbaikan yang didasarkan pada matriks IPA serta memberikan usulan perbaikan pelayanan untuk mencapai standar SNP. Responden pada penelitian ini adalah mahasiswa Undip yang aktif menggunakan layanan perpustakaan. Metode *LibQual+<sup>TM</sup>* digunakan untuk mengetahui performa

kualitas atribut pelayanan perpustakaan dan mengukur tingkat kepuasan pemustaka dengan menggunakan IKP sedangkan metode IPA digunakan untuk menyusun usulan rekomendasi perbaikan segera.<sup>8</sup>

Nurfitriani Arfah, Mahasiswa UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2017 dengan judul Skripsi “Evaluasi Kualitas Layanan dengan menggunakan metode LibQual+<sup>TM</sup> di Perpustakaan Umum Kota Depok”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan berdasarkan aspek, *affect of service, information control and library as place*, di perpustakaan umum Kota Depok, jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif, yang pengambilan datanya dilakukan dengan penyebaran kuesioner.<sup>9</sup>

Manita, Mahasiswa Universitas Sumatera Utara dengan judul penelitian “Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan dengan Menggunakan LibQual (Studi Kasus pada Perpustakaan Universitas Negeri Padang)”. Tujuan penelitian untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan perpustakaan Universitas Negeri Padang terhadap mahasiswa. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif yang bertujuan mendeskripsikan karakteristik dari kualitas layanan perpustakaan. Metode LibQual+<sup>TM</sup> digunakan untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan berdasarkan tiga dimensi yang dijadikan indikator pengukuran yaitu *Affect of Service* (sikap petugas perpustakaan dalam

---

<sup>8</sup>Bambang Purwanggono, dkk., “Evaluasi Kualitas Pelayanan Perpustakaan Universitas Diponegoro Untuk Menjamin Kepuasan Pemustaka Dengan Standar Nasional”, *Industrial Engineering Online Journal*, vol 6, no 2, 2017.

<sup>9</sup>Nurfitriani Arfah, “Evaluasi Kualitas Layanan dengan Menggunakan Metode LIBQUAL+<sup>TM</sup> di Perpustakaan Umum Kota Depok, Skripsi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta. 2017.

melayani pengguna), *Information Control* (ketersediaan koleksi dan kemudahan akses informasi) dan *Library as Place* (perpustakaan sebagai sebuah tempat). Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan perpustakaan terhadap mahasiswa sangat maksimal dengan adanya metode LibQual+™ dan mendapat respon sangat baik dari mahasiswa.<sup>10</sup>

Rizamora, Novrizal (2015) Mahasiswa Universitas Diponegoro Semarang, dengan judul penelitian “*Evaluasi Layanan Perpustakaan Keliling di SD dan SMP Kota Salatiga: Studi Kasus Implementasi Surat Keputusan Walikota Salatiga Nomor 040/77/2013 tahun 2013 Pasal 6 Tentang Standar Layanan Perpustakaan Keliling*”. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengkaji efektifitas standar pelayanan pada layanan perpustakaan keliling yang dilayankan oleh Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kota Salatiga. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan bentuk studi kasus, karena penulis ingin mendapatkan deskripsi atau gambaran yang tepat mengenai situasi tertentu yaitu pelaksanaan layanan perpustakaan keliling yang dilayankan oleh Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kota Salatiga di sekolah/lembaga yang terdaftar pada jadwal layanan. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui dokumentasi dan wawancara terstruktur dengan delapan orang informan. Penetapan informan menggunakan teknik purposive sampling. Teknik analisis data yang digunakan model Miles and Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan kesimpulan/verifikasi.

---

<sup>10</sup>Manita .*Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan dengan Menggunakan LibQual (Studi Kasus pada Perpustakaan Universitas Negeri Padang)*. Uiversitas Sumatera Utara. 2011

Kredibilitas penelitian yang digunakan adalah Perpanjangan pengamatan, meningkatkan ketekunan, triangulasi, dan menggunakan bahan referensi.

Berdasarkan hasil penelitian di atas, penelitian tersebut memiliki kemiripan dari segi tujuan penelitian yaitu sama-sama melakukan evaluasi terhadap layanan perpustakaan keliling dan keduanya menggunakan metode deskriptif. Namun terdapat perbedaan dengan penelitian yang peneliti lakukan, yaitu Peneliti sebelumnya melakukan penelitian untuk seluruh layanan yang ada di perpustakaan sedangkan penelitian yang peneliti lakukan hanya meneliti perpustakaan keliling saja.

#### **F. Kerangka Teori**

Kerangka teoritis ini penulis jadikan sebagai suatu batasan yang bersifat praktis dan sebagai ketentuan bagi pembuatan skripsi dan menjadi tolak ukur dalam suatu kegiatan penelitian yang meliputi:

Kualitas layanan yang berfokus pada pengguna artinya, pihak yang bersangkutan harus memenuhi kebutuhan dan keinginan pengguna agar menghasilkan harapan yang diinginkan oleh pengguna, faktor utama dalam kualitas layanan adalah jasa yang diharapkan dan jasa yang dipersiapkan.

Menurut Gronroos yang dikutip oleh Fandi, kualitas suatu jasa yang dipersepsikan oleh pelanggan, selain itu, kualitas layanan bisa dikatakan

baik atau positif apabila persepsi pelanggan terhadap layanan yang diberikan dapat memenuhi harapan pengguna.<sup>11</sup>

Untuk mengukur kualitas layanan yaitu menggunakan metode LibQual+™ yang dikembangkan oleh *Association of Research Libraries* (ARL). LibQual merupakan pengukuran kualitas layanan yang didapatkan dari metode ServQual. LibQual adalah metode yang digunakan untuk mengukur persepsi dan harapan (minimum dan sesungguhnya) pemustaka inginkan terhadap kualitas layanan perpustakaan. Berikut ini adalah tiga dimensi LibQual+™ yang dapat dijadikan indikator penelitian, sebagai berikut:

1. *Affect of Service*, yaitu kemampuan dan sikap pustakawan dalam melayani, yang meliputi: empati/kepedulian (*empathy*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan/kepastian (*assurance*), reliabilitas, keandalan (*reliability*).
2. *Library as Place*, yaitu fasilitas dan suasana ruang perpustakaan, yang meliputi aspek berwujud/ ada bukti fisik (*tangibles*), ruang yang bermanfaat (*utilitarian space*), berbagai makna (*symbol*) tempat belajar yang nyaman (*refuge*)
3. *Information control*, yaitu ketersediaan koleksi yang memadai, kekuatan koleksi yang dimiliki, yang meliputi cakupan isi (*scope of content*) kemudahan akses untuk menemukan koleksi, kemudahan

---

<sup>11</sup>Inayatul Ramadita, "Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan SMA Bakti Idhata dengan menggunakan Metode LibQual+™", Skripsi, (Jakarta: Ilmu Perpustakaan, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, 2014), Hal, 35-36. Diakses pada tanggal 26 November 2018 dari <http://repository.uin-jkt.ac.id>.

navigasi (*ease of navigation*), aktualitas (*timelines*), waktu yang dibutuhkan dalam mendapatkan informasi, peralatan (*equipment*), kenyamanan (*convenience*) dan kepercayaan diri (*self reliance*).<sup>12</sup>

## G. Metodologi Penelitian

### 1. Jenis penelitian

Pada penelitian ini, metode yang digunakan oleh penulis adalah metode kuantitatif. Metode kuantitatif yaitu metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *positivisme*, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu menggunakan data berupa angka sebagai alat menganalisis keterangan mengenai apa saja yang ingin diketahui. Metode kuantitatif merupakan metode-metode untuk menguji teori-teori tertentu dengan cara meneliti hubungan antar variabel. Metode ini disebut metode kuantitatif karena data penelitiannya dikuantifikasi atau berbentuk angka-angka dalam pengumpulan dan analisis data, dalam penelitian ini menggunakan analisis statistik. Proses penelitian bersifat deduktif, dimana untuk menjawab rumusan masalah digunakan konsep atau teori sehingga dapat dirumuskan hipotesis<sup>13</sup>

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif, yaitu metode yang berpangkal dari peristiwa-peristiwa yang

---

<sup>12</sup> Fransisca Rahayuningsih, Mengukur Kepuasan Pemustaka (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015), h. 33-36.

<sup>13</sup> Herlina, dkk., Perilaku Pencarian Informasi : Mahasiswa Program Doktorat Universitas Negeri Raden Fatah Dalam Penyusunan Disertasi (Palembang: Noerfikri Offset, 2015), h. 23

dapat diukur secara kuantitatif atau dinyatakan dengan angka-angka (skala, indeks, rumus, dan sebagainya).<sup>14</sup> Penelitian ini dilakukan dengan cara mengumpulkan data berupa angka. Kemudian data-data tersebut diolah dan dianalisis untuk mendapatkan suatu informasi ilmiah di balik angka-angka tersebut.

## **2. Lokasi penelitian dan Waktu Penelitian**

Lokasi penelitian ini di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Musi Rawas yang melibatkan 13 kecamatan. Adapun keberadaan Kantornya adalah di Jl. Lintas Sumatera Muara Beliti Komplek Perkantoran Pemerintah Kabupaten Musi Rawas. Penelitian ini dilaksanakan selama 2 bulan.

## **3. Populasi dan Sampel**

### **a. Populasi**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan.<sup>15</sup> Menurut Sinulingga, populasi adalah keseluruhan anggota atau kelompok yang membentuk objek yang dikenakan investigasi oleh peneliti.<sup>16</sup>

Berdasarkan pernyataan di atas, maka yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengunjung perpustakaan keliling yang

---

<sup>14</sup> Tim Penyusun, Fakultas Adab dan Budaya Islam Institut Agama Islam Negeri Raden Fatah Palembang, *Pedoman Penulisan Skripsi Fakultas Adab dan Humaniora*, (Palembang Fakultas Adab dan Budaya Islam Institusi Agama Islam Negeri Raden Fatah Palembang).

<sup>15</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2002), h 34.

<sup>16</sup> Sinulingga dan Sukari, *Metode Penelitian* (Medan: USU Press, 2011), 167.

berjumlah sekitar 500 pengunjung perpustakaan keliling Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Musi Rawas dari tahun 2017 sampai dengan 2018.

#### **b. Sampel**

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.<sup>17</sup> Secara sederhana, sampel merupakan sebagian dari populasi yang dianggap dapat mewakili dari populasi. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik aksidental sampling, yaitu dengan menyebarkan angket atau kuesioner kepada responden yang berada di perpustakaan.<sup>18</sup> Sampel merupakan wakil dari sebagian populasi yang akan diteliti. Sugiyono menyatakan bahwa “sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut”<sup>19</sup>. Untuk mengetahui jumlah sampel yang dibutuhkan dalam penelitian ini, Peneliti menggunakan rumus yang dikemukakan oleh Suharsimi Arikunto yang mana jika populasi lebih dari 100 maka sampel dapat diambil 10-15% atau 20-30% atau sesuai dengan kemampuan peneliti.

Dari ketentuan di atas, maka penulis mengambil 10% dari jumlah populasi yaitu 500 orang. Jadi sampel dari penelitian ini berjumlah

---

<sup>17</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2010), h 118.

<sup>18</sup> Winarno Surakhmad. *Pengantar Penelitian Ilmiah Dasar Metode Teknik* (Bandung: Tarsito, 1985), h. 93

<sup>19</sup> Sugiyono, *Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta. 2006, h. 91.



$:\frac{10}{100} \times 500 = 50$  dari penelitian ini diambil 50 responden yang akan dijadikan sampel dalam penelitian ini.<sup>20</sup>

Untuk menentukan siapa yang menjadi sampel maka digunakan teknik aksidental sampling yaitu dengan menyebarkan angket atau kuesioner kepada responden yang sedang menggunakan layanan perpustakaan keliling. Menurut Sugiyono “aksidental sampling adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebutuhan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang ditemui cocok sebagai sumber data”. Penggunaan teknik aksidental sampling karena melihat jumlah responden yang begitu banyak dan heterogen sehingga sulit untuk mengidentifikasi keberadaan responden satu-persatu.<sup>21</sup>

### c. Teknik pengumpulan data

Teknik pengumpulan data adalah cara yang digunakan oleh peneliti untuk memperoleh data yang dibutuhkan. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah:

#### 1) Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data penelitian dengan cara melakukan pengamatan secara langsung mengenai kondisi yang meliputi kegiatan pemusatan perhatian terhadap suatu objek disuatu wilayah penelitian meliputi kegiatan perpustakaan keliling Dinas Perpustakaan dan

---

<sup>20</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek*. (Jakarta : Rineka Cipta, 2010), hlm. 120.

<sup>21</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Administrasi* (Bandung: Alfabeta, 2002), h. 62.

Kearsipan Kabupaten Musi Rawas di mana kegiatan perpustakaan keliling itu dilakukan di sekolah-sekolah yang tersebar di 13 kecamatan yang berada di Kabupaten Musi Rawas.

## 2) Kuesioner (Angket)

Kuesioner/Angket merupakan alat pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.<sup>22</sup> Angket yang akan peneliti gunakan dalam penelitian ini merupakan jenis angket yang bersifat tertutup, jadi responden hanya memberikan tanda (√) pada salah satu jawaban yang dianggap benar.

## 3) Dokumentasi

Dokumentasi dari asal katanya dokumen, yang artinya barang-barang tertulis. Dalam melaksanakan metode dokumentasi, peneliti menyelidiki benda-benda tertulis, seperti buku-buku, majalah, dokumen, peraturan-peraturan, notulen rapat, catatan harian, dan sebagainya.<sup>23</sup> Dokumen yang penulis teliti dalam penelitian ini berupa dokumen-dokumen yang berkaitan dengan jumlah koleksi, daftar peminjaman dan pengembalian koleksi di perpustakaan keliling, gambaran umum tentang perpustakaan, dan dokumen lainnya yang berkaitan dengan data penelitian ini.

---

<sup>22</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2006), h. 142.

<sup>23</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek* (Jakarta: Rineka Cipta, 2002), h. 135.

#### 4) Wawancara

Lembar wawancara merupakan kumpulan pertanyaan yang akan diajukan kepada responden, pertanyaan yang diajukan merupakan pertanyaan yang menyangkut dengan layanan perpustakaan keliling Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Musi Rawas dan kaitannya dengan tingkat peminjaman koleksi.

#### 4. Variable Penelitian

Variabel Penelitian adalah objek penelitian atau yang menjadi titik perhatian dalam penelitian. Dalam penelitian ini terdapat satu variable. Di bawah ini adalah tabel variabel, subvariabel dan indikator dalam penelitian ini:

**Tabel 1.1**  
**Variable**

Variabel	Subvariabel	Indikator	No pernyataan
Kualitas Layanan	<i>Affect of service</i> (Kemampuan pustakawan)	1. <i>Assurance</i> (jaminan kepastian)	- 1
		2. <i>Empathy</i> (rasa peduli)	- 2
		3. <i>Responsiveness</i> (selalu siap)	- 3
		4. <i>Reliability</i> (kemampuan memberikan janji)	- 4
	<i>Information control</i>	1. <i>Scope</i> (cakupan)	- 5
		2. <i>Convenience</i> (kenyamanan mengakses informasi)	- 6
		3. <i>Ease of navigation</i> (kemudahan mengakses informasi)	- 7
		4. <i>Timelines</i> (kecepatan mengakses informasi)	- 8

		5. <i>Equipment</i> (peralatan)	- 9
		6. <i>Self reliance</i> (kepercayaan diri)	- 10
	<i>Library as place</i> (Fasilitas dan suasana ruangan)	1. <i>tangibles</i> (bukti fisik)	- 11
		2. <i>Utilitarian space</i> (ruang yang bermanfaat)	- 12
		3. <i>Symbol terms</i> (berbagai makna)	- 13
		4. <i>Refuge</i> (tempat belajar yang nyaman)	- 14

## 5. Teknik Pengukuran

Data Metode pengukuran data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Skala Likert dan dibuat dalam bentuk checklist. Skala Likert menurut Sugiyono adalah sebagai berikut: Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.

Metode pengukuran instrumen yang dipakai penulis adalah skala Likert, yang mempunyai (5) pilihan jawaban yaitu: sangat puas (SP), puas (P), cukup puas (CP), tidak puas (TP), dan sangat tidak puas (STP). Adapun Skor alternatif jawaban dari Skala Likert di atas sebagai berikut:

**Tabel 1.2**  
**Skala pengukuran untuk pernyataan positif dan negatif**

No.	Jawaban	Skor Alternatif Jawaban
1	Sangat Puas (SP)	5
2	Puas (P)	4
3	Cukup Puas (CP)	3
4	Tidak Puas (TP)	2
5	Sangat Tidak Puas (STP)	1

Sumber : Sugiyono (2013:136)<sup>24</sup>

## 6. Uji Validitas

Uji validitas (kesahihan) digunakan untuk menguji instrumen penelitian agar instrumen tersebut dapat memberikan hasil sesuai dengan tujuannya. Uji validitas dilakukan dengan menghitung korelasi antara skor item dengan skor totalnya. Selanjutnya koefisien yang dihasilkan setiap variabel dibandingkan dengan nilai koefisien korelasi r tabel. Jika r hasil tersebut lebih kecil dari r tabel maka butir tersebut tidak memenuhi syarat. Adapun perhitungan korelasi *product moment*, dengan rumus seperti yang dikemukakan oleh Arikunto :

$$r = \frac{n \sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{n \sum X^2 - (\sum X)^2 \cdot n \sum Y^2 - (\sum Y)^2}}$$

<sup>24</sup>Sugiyon, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif Kualitatif, dan R&D*. (Bandung: Alfabeta. 2013), h. 136.

Dimana :

$r$  = Koefesien Korelasi variabel bebas dan variabel terikat

$X$  = Skor tiap item

$Y$  = Skor total variabel

$n$  = Jumlah responden<sup>25</sup>

## 7. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk menguji satu perangkat instrumen penelitian agar instrumen dapat dipercaya atau diandalkan (reliabel). Uji ini dilakukan dengan menghitung tinggi indeks korelasi. Apabila  $r$  hasil tersebut lebih kecil dari  $r$  tabel maka instrumen tersebut tidak reliabel. Pada penelitian ini perhitungan reliabilitas menggunakan rumus alpha cronbach sebagai berikut :

$$r_{11} = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ \frac{1 - \sum \sigma b^2}{\sigma^2} \right]$$

$$\sigma = \frac{\sum X^2 - \frac{\sum X^2}{N}}{N}$$

Dimana :

$r_{11}$  = Reliabilitas instrument

$k$  = Banyaknya butir pertanyaan

$\sigma b^2$  = Jumlah varians butir

$\sigma^2$  = Jumlah varians table<sup>26</sup>

---

<sup>25</sup> Arikunto, *Manajemen Penelitian*, (Jakarta: Rhineka Cipta, 2010), h. 220.

## 8. Teknik analisis data

Analisis Deskriptif bertujuan untuk memberikan deskripsi mengenai subjek penelitian berdasarkan data dari variabel yang diperoleh dari kelompok subjek yang diteliti dan tidak dimaksudkan untuk pengujian hipotesis. Sekalipun penelitian yang dilakukan bersifat inferensial, sajian keadaan subjek dan data penelitian secara deskriptif tetap perlu diketengahkan lebih dahulu sebelum pengujian hipotesis dilakukan.<sup>27</sup>

Adapun dalam analisis ini penulis menggunakan rumus Mean. rumus Mean digunakan untuk mengetahui nilai rata-rata dari setiap butir instrumen.

$$meanx = \frac{\sum x}{N}$$

Keterangan :

X : rata-rata hitung/ mean

$\sum x$  : jumlah semua nilai kuesioner

N : jumlah responden<sup>28</sup>

Setelah diketahui rata-rata dari jawaban responden, lalu dilakukan perhitungan menggunakan rumus grand mean untuk mengetahui rata-rata umum dari masing-masing butir pernyataan. rumus grand mean adalah sebagai berikut:

$$GrandMean (X) = \frac{\text{Total rata - rata hitung}}{\text{Jumlah pernyataan}}$$

---

<sup>26</sup> Arikunto, *Manajemen Penelitian*, (Jakarta: Rhineka Cipta, 2010), h. 138.

<sup>27</sup> Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta, Pustaka Pelajar, 2004), h. 44.

<sup>28</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian; Suatu Pendekatan Praktik*. (Jakarta: Rineka Cipta. 2006). h.135.

Untuk mencari rentang skala dari jawaban responden menggunakan rumus di bawah ini:

$$RS = \frac{m - n}{b}$$

Keterangan:

RS = Rentang Skala

m = Skor tertinggi

n = Skor terendah

b = Skala penilaian

Maka perhitungan rentang skalanya sebagai berikut:

$$RS = \frac{m - n}{b}$$

$$RS = \frac{5 - 1}{5}$$

$$RS = \frac{4}{5}$$

$$RS = 0,80$$

Sehingga rentang skalanya adalah 0,80, dengan rentang skala 0,80 kemudian dibuat skala penilaian sebagai berikut:

4,20 – 5,00 = Sangat Tinggi

3,40 – 4,20 = Tinggi

2,60 – 3,40 = Sedang

1,80 – 2,60 = Rendah

1,00 – 1,80 = Sangat Rendah<sup>29</sup>

---

<sup>29</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu pendekatan praktik*. (Jakarta. Rineka Cipta. 2006), h.135-137.



## 9. Hipotesis

Hipotesis deskriptif, yaitu hipotesis yang tidak membandingkan dan menghubungkan dengan variable lain atau hipotesis yang dirumuskan untuk menggambarkan suatu fenomena, atau hipotesis yang dirumuskan untuk menjawab permasalahan taksiran. Untuk menguji hipotesis deskriptif bila datanya interval atau rasio adalah t-test 1 sampel. Rumus yang digunakan untuk menguji hipotesis deskriptis (satu sampel) yang datanya interval atau rasio adalah sebagai berikut :

$$t = \frac{x - \mu}{\frac{s}{\sqrt{n}}}$$

Keterangan :

t : nilai t yang dihitung, selanjutnya disebut t hitung

x : rata-rata

$\mu$  : nilai yang dihipotesiskan

s : simpangan baku

n : anggota sampel<sup>30</sup>

setelah nilai t hitung diketahui, maka peneliti membandingkan t hitung dengan t table. Pernyataan untuk menguji hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Jika t hitung lebih besar ( $>$ ) daripada t table, maka  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak

---

<sup>30</sup> Sugiyono, *Statistik untuk Penelitian*, ( Bandung. AlfaBeta. 2011), h. 96

- b. Jika  $t$  hitung lebih kecil ( $<$ ) daripada  $t$  table, maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.

Untuk membuat keputusan apakah hipotesis itu terbukti atau tidak, maka harga  $t$  hitung tersebut dibandingkan dengan  $t$  table. Untuk melihat  $t$  table maka didasarkan pada  $dk$  (derajat kebebasan), yang besarnya adalah  $n-1$ , yaitu  $50 - 1 = 49$ . Bila taraf kesalahan 10%, sedangkan pengujian dilakukan dengan menggunakan uji satu pihak, maka harga  $t$  table adalah 1.676. bisa dipahami bahwa :

- a. Jika  $t$  hitung lebih besar ( $>$ ) dari 1.676, maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak
- b. Jika  $t$  hitung lebih kecil ( $<$ ) dari 1.676, maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.

## **H. Sistematika Penulisan**

Dalam menyusun proposal penelitian ini, peneliti membagi ke dalam lima bab. Adapun sistematika penulisan sebagai berikut :

### **BAB I. Pendahuluan**

Bab ini berisi uraian dari penulis dengan menguraikan hal-hal seputar penelitian seperti: latar belakang, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, tinjauan pustaka, kerangka teori, metode penelitian dan sistematika penulisan.

### **BAB II. Tinjauan Pustaka dan Landasan Teori**

Bab ini menjelaskan mengenai landasan-landasan teori yang digunakan sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti yang diambil dari literatur-literatur yang berkaitan dan penelitian yang relevan dengan topik penelitian.

### **BAB III. Gambaran Umum Tempat Penelitian**

Bab ini membahas mengenai gambaran umum Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Musi Rawas

### **BAB IV. Hasil Penelitian dan Pembahasan**

Bab ini membahas hasil penelitian dan melakukan pembahasan dari rumusan masalah yang ditentukan.

### **BAB V. Penutup**

Bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran hasil penelitian yang dikemukakan penulis.

