

SKRIPSI

**UPAYA UPT. PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
MATARAM (UMMAT) DALAM MENINGKATKAN
KUNJUNGAN PEMUSTAKA TAHUN 2019**

*The Efforts Of UPT. Library Of Muhammadiyah Univeristy of
Mataram (UMMAT) in Increasing The
Users Visits in 2019*



OLEH:

DIANA VITRA
216110094

**JURUSAN URUSAN PUBLIK
KONSENTRASI ADMINISTRASI PEMBANGUNAN
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
2020**

**HALAMAN
PERSETUJUAN PEMBIMBING**

Skripsi ini telah disetujui untuk diujikan dan diajukan ke panitia Ujian Skripsi Program Studi Administrasi Publik pada:

Hari : Rabu
Tanggal : 5 Februari 2020

Menyetujui:

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II


✓ Rahmad Hidayat, S.AP., M.AP
NIDN. 0822048901


Iwin Ardvawin, S.sos., MA
NIDN. 0818059002

Mengetahui

Prodi Administrasi Publik



Ketua


✓ Rahmad Hidayat, S.AP., M.AP
NIDN. 0822048901

PENGESAHAN SKRIPSI
**UPAYA UPT. PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
MATARAM (UMMAT) DALAM MENINGKATKAN KUNJUNGAN
PEMUSTAKA TAHUN 2019**

Oleh :

DIANA VITRA
NIM. 216110094

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Ujian Guna Memperoleh Sarjana Pada
Jurusan Urusan Publik Telah disetujui Oleh Tim Penguji
Pada tanggal seperti yang tertera di bawah ini.
Mataram, 5 Februari 2020**

Tim Penguji

1. **Rahmad Hidayat, S.AP., M.AP** ()
NIDN. 0822048901 Ketua
2. **Iwin Ardvawin, S.Sos., MA** ()
NIDN. 0818059002 Anggota
3. **Amin Saleh, S.Sos., M.I.Kom** ()
NIDN. 0831128310 Anggota

Mengetahui

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dekan


(Dr. H. Muhammad Ali, M.Si)
NIDN. 0806066801

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : DIANA VITRA

NIM : 216110094

Dengan menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya, skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana, magister, dan/atau doktor baik di Universitas Muhammadiyah Mataram maupun diperguruan lain).
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan dari Tim Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nam pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Mataram, Februari 2020



DIANA VITRA
NIM. 216110094



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
UPT. PERPUSTAKAAN

Jl. K.H.A. Dahlan No. 1 Mataram Nusa Tenggara Barat
Kotak Pos 108 Telp. 0370 - 633723 Fax. 0370-641906
Website : <http://www.lib.ummat.ac.id> E-mail : upt.perpusummat@gmail.com

**SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Mataram, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : DIANA VITRA
NIM : 216110024
Tempat/Tgl Lahir : KOROK CAMPI, 22 Mei 1997
Program Studi : ADMINISTRASI PUBLIK
Fakultas : FSIPOL
No. Hp/Email : 08133977990
Jenis Penelitian : Skripsi KTI

Menyatakan bahwa demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Mataram hak menyimpan, mengalih-media/format, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Repository atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama *tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta* atas karya ilmiah saya berjudul:

UPAYA UPT. Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Mataram (UMMAT) Dalam Meningkatkan Kunjungan Pemustaka Tahun 2019

Segala tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah ini menjadi tanggungjawab saya pribadi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada unsur paksaan dari pihak manapun.

Dibuat di : Mataram

Pada tanggal : 17 Februari 2020

Penulis



Mengetahui,
Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT

Iskandar, S.Sos., M.A.
NIDN. 0802048904

MOTTO

“Sukses Adalah Saat Persiapan Dan Kesempatan Bertemu”

Bobby Unser



SKRIPSI INI KU PERSEMBAHKAN

1. Untuk ayah dan bundaku tercinta seman ahmad yusuf bin sumerep dan nurmah terima kasih atas jasa ayah dan bunda, anakmu bisa seperti ini karena doa restu dan tetesan keringatmu.
2. Buat kakaku yang aku banggakan (Vivian rosa lina, suhaini, yuliani, ali imran) terimakasih atas doa dan dukungannya.
3. Buat adik-adikku tercinta (insan suriawan, suhendri, iwan, azhari,risky, wawan hasbil, ilma,nopitasari,deviana,alan. Terimakasih atas doa dan supportnya kakak sayang kalian.
4. Buat paman dan bibikku (sumiri, temah, dan semah) terima kasih kepada kalian.
5. Buat kakek dan nenekku (fatmah dan sumerep) terima kasih atas dukungannya.
6. Buat keponakanku yang lucu (shaqueena Army, keilya, raditya, riki, adela dan anindia). Bibik sayang kalian.
7. Buat sahabat terbaikku(sri dewi, maulida, elvha, toni, ayu, ramlah, ellin, wani, nurul, haida, awan, arif, edi, riswanda) terima kasih sudah menjadi sahabatku.
8. Buat teman seperjuanganku yang tidak bisa kusebut satu per satu terima kasih kepada kalian.
9. Buat orang-orang yang sering bertanya kapan aku wisuda terimakasih atas perhatiannya.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT atas berkat Rahmat, Hidayah, dan Karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul :*Upaya UPT Perpustakaan UMMAT (Universitas Muhammadiyah Mataram) Dalam Meningkatkan Kunjungan Pemustaka tahun 2019.* skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk mengerjakan program Strata-1 di Prodi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik, Universitas Muhammadiyah Mataram.

Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Arsyad Abdul Gani, M.Pd selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Mataram.
2. Bapak Dr. H. Muhammad Ali M.Si Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.
3. Bapak Rahmad Hidayat, S.AP., M.AP Selaku ketua Prodi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik, Universitas Muhammadiyah Mataram Dan Selaku dosen Pembimbing I Yang telah memberikan arahan dengan sabar dan teliti kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak Iwin Ardyawin, S.Sos., MA, Selaku dosen pembimbing II Yang telah membimbing dan memberikan berbagai macam saran dan kritikan sehingga skripsi ini berjalan dengan lancar.

5. Orang Tua Peneliti yang sudah memberikan do'a, motivasi, serta dukungan semangat bagi peneliti agar dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
6. Rekan-rekan Mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Publik dan semua pihak yang telah memberikan masukan, dorongan, serta semangat motivasi kepada peneliti.
7. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah dengan tulus dan ikhlas memberikan doa dan dukungan hingga dapat terselesainya skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa apa yang telah disusun dalam skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu penulis sangat berharap kritik dan saran yang membangun dari pembaca pihak lain yang berkepentingan dan dapat memberi sumbangan bagi almamater tercinta.

Mataram,, Februari 2020

Penulis

Diana Vitra

ABSTRAK

Upaya UPT.Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Mataram (UMMAT) Dalam Meningkatkan Kunjungan Pemustaka Tahun 2019

Diana Vitra¹, Rahmad Hidayat, S.AP.,M.AP², Iwin Ardyawin, S.Sos.,MA³

¹Mahasiswa

²Pembimbing Utama

³Pembimbing Pendamping

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apa saja upaya UPT. Perpustakaan dalam meningkatkan kunjungan pemustaka, dan apa faktor pendukung dan penghambat upaya UPT. Perpustakaan dalam meningkatkan kunjungan pemustaka tahun 2019.

Jenis penelitian ini ialah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Informan dalam penelitian ini adalah kepala perpustakaan ,staf perpustakaan dan pengunjung perpustakaan.metode pengumpulan data yang digunakan ialah pengamatan, wawancara, dan dokumentasi . analisis data yang digunakan ialah mereduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan dan verifikasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Upaya UPT. Perpustakaan UMMAT sudah melakukan berbagai upaya yang cukup baik untuk meningkatkan kunjungan pemustaka yaitu mulai dengan pembenahan sistem tata ruang sistem operasional menjadi lebih baru dengan perpustakaan yang berbasis digital serta digencarkannya sarana promosi perpustakaan serta perbaikan semua sarana dan prasarana , koleksi perpustakaan dan layanan perpustakaan.Faktor penghambat UPT. Perpustakaan Dalam meningkatkan kunjungan pemustaka yaitu kurangnya anggaran serta ketidakpahaman dari pemustaka yang berkunjung terhadap sistem yang diberlakukan.

Kata kunci:Peningkatan, Perpustakaan, pemustaka

ABSTRACT

The Efforts of UPT Library of Muhammadiyah University of Mataram (UMMAT) in Increasing the Users Visits in 2019

Diana Vitra¹, Rahmad Hidayat, S.AP., M.AP², Iwin Ardyawin, S. Sos., MA³

1 Student

2 Principal Advisor

3 Second Advisor

This study aims to find out what the UPT Library has done to increase the library visitors, and identify the supporting and inhibiting factors in the Library's efforts to increase its visitors in 2019. This type of research is a qualitative descriptive study. Informants in this study are the head of the library, library staff, and library visitors. Data collection methods used included observation, interviews, and documentation. Analysis of the data used was done through the reduction, presentation, drawing conclusions and verification.

The results showed that the UPT Library of UMMAT had made quite a number of efforts, including the improvement of digital-based spatial and operational systems, promotion of libraries, improvement of all facilities and infrastructure, collection and library services. The inhibiting factors of UPT Library in increasing library visitors are the lack of budget and the lack of understanding of visitors who visit the system.

Keywords: improvement, library, libraryan

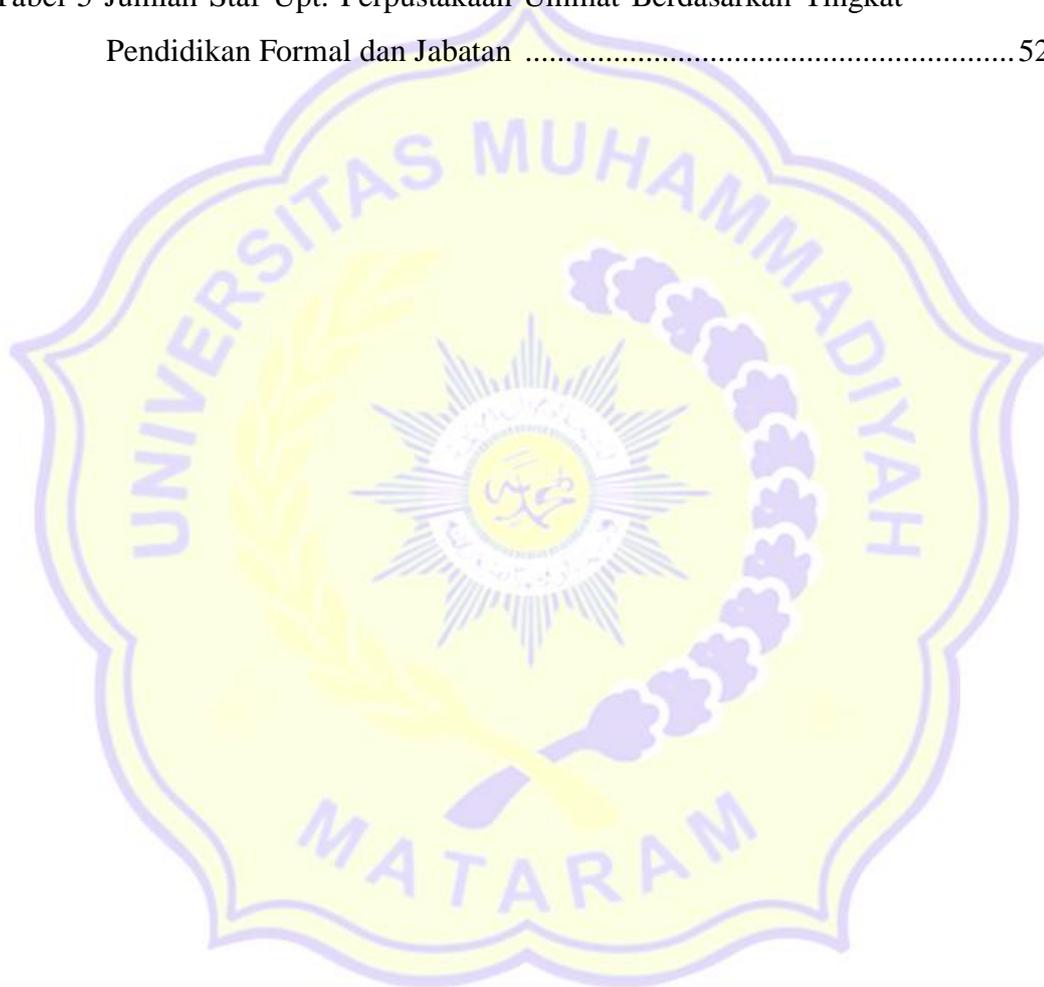
DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian	5
1.3.1. Tujuan Penelitian.....	5
1.3.2. Manfaat Penelitian.....	5
1. Manfaat Teoritis	5
2. Manfaat Praktis	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1. Penelitian Terdahulu	7
2.2. Landasan Teori.....	8
2.2.1. Teori Pelayanan.....	8
2.2.2. Teori Pelayanan Publik	9
2.2.3. Pengertian Perpustakaan Perguruan Tinggi	12
2.2.4. Pemustaka.....	14
2.2.5. Upaya Peningkatan Kunjungan Pemustaka.....	15
2.2.6. Karakteristik Pemustaka.....	19
BAB III METODE PENELITIAN	21
3.1. Jenis Penelitian.....	21
3.2. Waktu dan Lokasi Penelitian.....	21
3.3. Penentuan Informan/Narasumber.....	22
3.4. Jenis dan Sumber Data	23
3.5. Teknik Pengumpulan Data	23

3.6. Teknik Analisis Data.....	26
3.7. Keabsahan Data.....	28
BAB IV PEMBAHASAN.....	35
4.1. Gambaran Umum UPT. Perpustakaan UMMAT.....	35
4.1.1. Sejarah Singkat UPT. Perpustakaan UMMAT.....	35
4.1.2. Visi dan Misi UPT. Perpustakaan UMMAT.....	37
4.1.3. Layanan UPT. Perpustakaan UMMAT.....	40
4.1.4. Program Kerja UPT. Perpustakaan UMMAT.....	40
4.1.5. Jam Buka UPT. Perpustakaan UMMAT.....	40
4.1.6. Tata Tertib UPT. Perpustakaan UMMAT.....	41
4.1.7. Tata Tertib Peminjaman Bahan Pustaka di UPT. Perpustakaan UMMAT.....	42
4.1.8. Koleksi di UPT. Perpustakaan UMMAT.....	43
4.2. Hasil Penelitian.....	43
1. Upaya UPT. Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Mataram (UMMAT) Dalam Meningkatkan Kunjungan Pemustaka Tahun 2019.....	43
2. Faktor Pendukung Upaya UPT. Perpustakaan UMMAT dalam Meningkatkan Kunjungan Pemustaka.....	53
3. Faktor Penghambat Upaya UPT. Perpustakaan UMMAT dalam Meningkatkan Kunjungan Pemustaka.....	55
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	58
5.1. Kesimpulan.....	58
5.2. Saran.....	59
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Penelitian Terdahulu	7
Tabel 2 Data Pengunjung Perpustakaan Ummat 2017.....	43
Tabel 3 Data Pengunjung Perpustakaan Ummat 2018.....	44
Tabel 4 Data Pengunjung Perpustakaan Ummat 2019.....	45
Tabel 5 Jumlah Staf Upt. Perpustakaan Ummat Berdasarkan Tingkat Pendidikan Formal dan Jabatan	52



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dunia bergerak semakin cepat berkat perkembangan teknologi informasi sekarang kita bisa menerima informasi dari belahan dunia hanya dalam hitungan detik saja. Di era global seperti sekarang ini yang ditandai dengan kemajuan teknologi informasi peran perpustakaan terasa semakin penting. Dengan makin transparannya batas antara Negara dan wilayah, maka mau tidak mau perpustakaan harus menerima perkembangan teknologi informasi dan mengaplikasikannya kedalam layanan-layanan perpustakaan yang dulu pelayanan perpustakaan hanya dilakukan secara manual sekarang sudah menggunakan komputer baik dari sistem peminjaman, pengembalian sampai dengan penelusuran informasi.

Berdasarkan penelitian Hidayat dan Afzal (2018) diketahui bahwa perkembangan teknologi dan kesadaran masyarakat akan pentingnya pelayanan semakin membuat tuntutan masyarakat guna terwujudnya kualitas pelayanan prima yang setara tanpa membandingkan latar belakang sosial maupun ekonomi. Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas.

Perpustakaan merupakan suatu ruangan bagian dari gedung/bangunan, atau gedung tersendiri, yang berisi buku-buku koleksi, yang disusun dan diatur sedemikian rupa, sehingga mudah untuk dicari dan dipergunakan sewaktu-waktu diperlukan oleh pembaca. Sutarno NS (2006:11).

Di Indonesia perkembangan perpustakaan sudah terlihat dengan adanya beberapa jenis perpustakaan diantaranya perpustakaan perguruan tinggi yang memiliki fungsi sebagai pusat ilmu pengetahuan, pusat belajar, dan pusat penyebaran informasi. Oleh karena itu, perpustakaan dituntut untuk meningkatkan kualitas informasi yang ada di perpustakaan dengan memberikan pelayanan dibidang informasi kepada pemustaka. Dengan adanya pelayanan dibidang informasi, maka dapat mempermudah pemustaka untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan.

Hal ini sesuai dengan yang disebutkan dalam Undang-Undang Nomor 43 tahun 2007 tentang perpustakaan yang berbunyi: “Perpustakaan adalah institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan/atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi dan rekreasi para pemustaka”. Perpustakaan berfungsi sebagai wahana pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi dan rekreasi untuk meningkatkan kecerdasan dan keberdayaan bangsa, serta perpustakaan bertujuan memberikan layanan kepada pemustaka, meningkatkan kegemaran membaca, serta memperluas wawasan dan pengetahuan untuk mencerdaskan kehidupan bangsa.

Namun, sayangnya belum banyak perpustakaan di Indonesia yang mampu mewujudkan pelayanan dan berupaya agar perpustakaan dapat menjadi tempat yang nyaman sehingga dapat meningkatkan pemustaka yang berkunjung. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor, di antaranya minimnya anggaran yang dialokasikan oleh pemerintah dibidang perpustakaan,

kurangnya minat baca masyarakat serta kurangnya sumber daya manusia dalam memberikan pelayanan yang merupakan ujung tombak bagi keberhasilan suatu perpustakaan dalam meningkatkan minat baca serta tidak memadainya sarana dan prasarana dan bahan koleksi pustaka yang terbatas.

Tujuan perpustakaan perguruan tinggi dikenal dengan Tri Dharma perguruan tinggi (pendidikan dan pengajaran, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat). Untuk melaksanakan tugas tersebut perpustakaan memilih, mengolah, mengoleksi, merawat, melestarikan, dan memberikan layanan bahan pustaka yang dimilikinya kepada para warga lembaga induknya pada khususnya dan masyarakat akademis pada umumnya. (Purwono, 2015:30).

UPT. Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Mataram (UMMAT) merupakan salah satu perpustakaan perguruan tinggi yang memiliki peranan penting dalam memberikan kualitas informasi dan pelayanan yang baik kepada mahasiswa, dosen, karyawan, dan Civitas Akademika. UPT. Perpustakaan UMMAT diharapkan senantiasa berpedoman kepada Tri Dharma perguruan tinggi dalam mengembangkan perpustakaan. Salah satu fungsi perpustakaan sebagai suatu lembaga penyedia informasi adalah bertindak sebagai penghubung antara masyarakat sebagai pengguna atau pemustaka dengan dunia sumber-sumber informasi, baik berupa cetak maupun non cetak. Dalam hal ini mengandung pengertian bahwa setiap bahan pustaka atau informasi yang dibutuhkan oleh pengguna disediakan oleh perpustakaan.

Dari hasil pengamatan awal peneliti di UPT.Perpustakaan UMMAT belum melakukan upaya bagaimana agar dapat meningkatkan kunjungan pemustaka, ini karena kurangnya dukungan dari pimpinan serta minimnya profesionalisme dan terbatasnya sumber daya manusia yang menjadi kendala utama.

Upaya yang dilakukan oleh UPT. Perpustakaan UMMAT masih kurang optimal karena kurangnya keprofesionalan dalam hal pelayanan. Bidang Divisi Layanan Teknis Dan Sirkulasi Perpustakaan Terus Berupaya dalam meningkatkan kunjungan pemustaka namun kendala yang dihadapi diantaranya adalah belum adanya sumber daya manusia yang berkompeten dalam hal menerapkan sistem pelayanan yang optimal, serta pengelola perpustakaan yang belum memahami secara baik bagaimana mengelola perpustakaan agar pemustaka dapat membaca dengan nyaman dan juga kurangnya sarana dan prasarana yang memadai serta kurangnya dukungan dari pimpinan.

Karena itu, penulis tertarik untuk meneliti lebih jauh mengenai Upaya UPT.Perpustakaan UMMAT dalam meningkatkan kunjungan pemustaka di UPT.Perpustakaan UMMAT Tahun 2019. Harapannya, perpustakaan ini bisa memberikan contoh yang baik bagi perpustakaan lainnya dan menjadi pusat belajar khususnya dalam hal peningkatan upaya dan pelayanan perpustakaan.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Upaya UPT. Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Mataram (UMMAT) Dalam Meningkatkan Kunjungan Pemustaka Tahun 2019?
2. Apa Saja Yang Menjadi Faktor Pendukung Dan Penghambat Upaya UPT. Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Mataram (UMMAT) Dalam Meningkatkan Kunjungan Pemustaka Tahun 2019?

1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1. Tujuan penelitian

Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui Upaya UPT. Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Mataram (UMMAT) dalam Meningkatkan Kunjungan Pemustaka Tahun 2019.
2. Untuk Mengetahui Apa Saja Yang Menjadi Faktor Pendukung Dan Penghambat Upaya UPT. Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Mataram (UMMAT) Dalam Meningkatkan Kunjungan Pemustaka Tahun 2019.

1.3.2. Manfaat penelitian

1. Manfaat teoritis
 - a. Untuk menambah pengetahuan tentang bagaimana upaya UPT.Perpustakaan dalam meningkatkan kunjungan pemustaka.

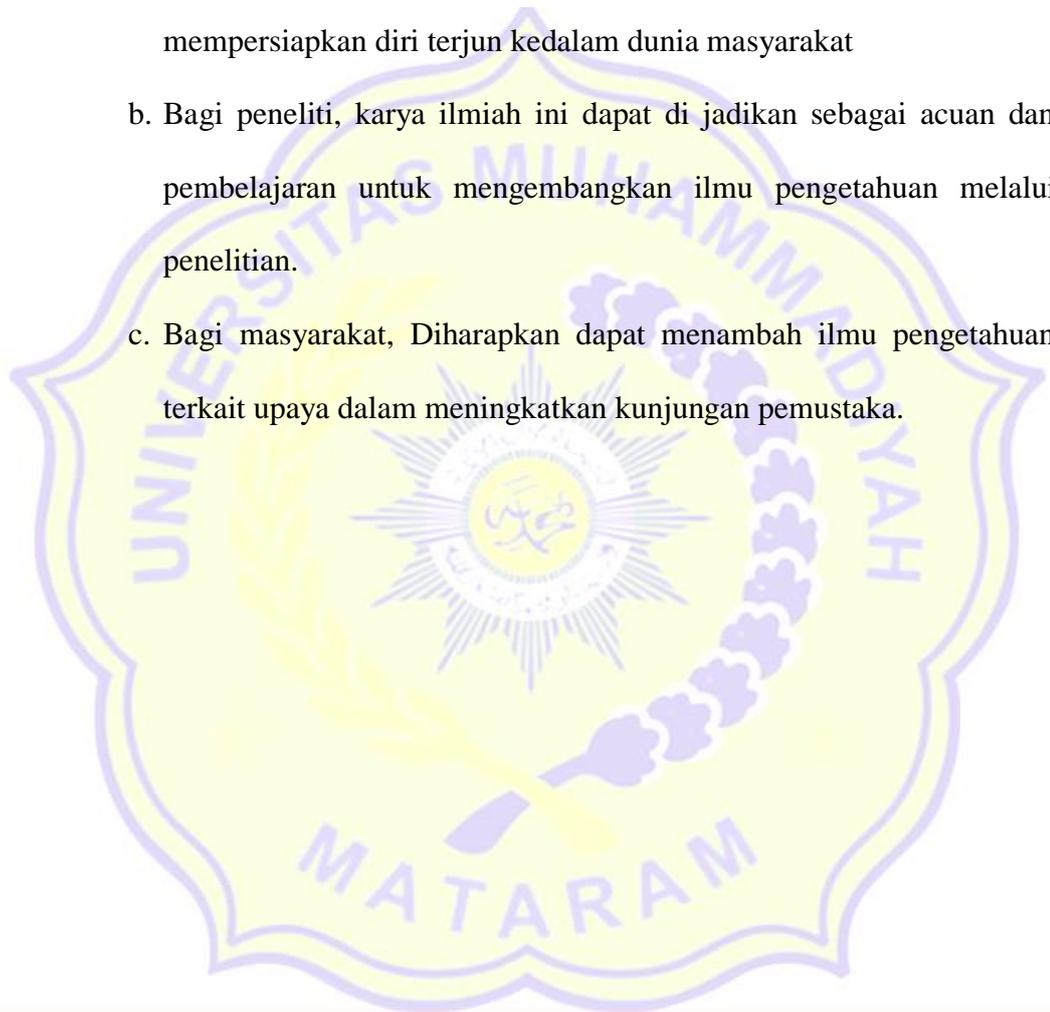
b. Agar dapat mengetahui seperti apa Upaya UPT. Perpustakaan dalam meningkatkan kunjungan pemustaka.

2. Manfaat praktis

a. Hasil penelitian ini dapat memperluas pengetahuan peneliti serta menjadi masukan mahasiswa pendidikan administrasi publik untuk mempersiapkan diri terjun kedalam dunia masyarakat

b. Bagi peneliti, karya ilmiah ini dapat di jadikan sebagai acuan dan pembelajaran untuk mengembangkan ilmu pengetahuan melalui penelitian.

c. Bagi masyarakat, Diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan terkait upaya dalam meningkatkan kunjungan pemustaka.



BAB II
TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Penelitian Terdahulu

Adapun beberapa penelitian terdahulu dalam penelitian ini diantaranya:

Tabel 2.1.
Penelitian Terdahulu

No.	Nama/Tahun	Hasil	Persamaan dan Perbedaan
1	Edhi Siswanto (2018). Upaya Dinas Perpustakaan Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa upaya Dinas Perpustakaan Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan masih kurang dalam hal sumber daya manusia dan sarana prasarana perpustakaan.	Persamaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu ialah sama-sama menggunakan jenis penelitian kualitatif sedangkan perbedaannya berbeda pada objek penelitian dimana penelitian dilaksanakan di UPT. Perpustakaan UMMAT (Universitas Muhammadiyah Mataram) dan penelitian ini lebih fokus pada bagaimana upaya UPT. Perpustakaan dalam meningkatkan Kunjungan pemustaka.
2.	Isran Elnadi (2018). Upaya Meningkatkan Layanan Pemustaka Di UPT. perpustakaan universitas Bengkulu	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Upaya Meningkatkan Layanan Pemustaka Di UPT. perpustakaan universitas Bengkulu masih kurang dalam pelayanan dan koleksi buku.	Persamaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu ialah sama-sama menggunakan jenis penelitian kualitatif sedangkan perbedaannya ada pada tehnik pengumpulan data yang dimana penelitian ini menggunakan tehnik observasi dan studi pustaka.
3.	Andri Agnesia L (2015). Upaya Pustakawan Dalam Meningkatkan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Upaya Pustakawan Dalam Meningkatkan Minat Baca Anak Di	Persamaan penelitian ini adalah sama-sama menggunakan metode deskriptif sedangkan perbedaannya ada pada objek

Minat Baca Anak Di Badan Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi Sumatera Barat	Badan Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi Sumatera Barat adalah kurangnya tenaga pustakawan yang bertugas pada layanan anak.	penelitian dimana penelitian dilaksanakan di UPT. Perpustakaan UMMAT (Universitas Muhammadiyah Mataram) dan penelitian ini lebih kepada upaya peningkatan kunjungan pemustaka.
---	--	--

2.2. Landasan Teori

2.2.1. Teori Pelayanan

Pelayanan merupakan salah satu ujung tombak dari upaya pemuasan pelanggan dan sudah merupakan keharusan yang wajib dioptimalkan baik oleh individu maupun organisasi, karena dari bentuk pelayanan yang diberikan tercermin kualitas individu atau organisasi yang memberi pelayanan.

Kata pelayanan itu sendiri merupakan terjemahan dari istilah asing yaitu service. Moenir (2002: 26-27) berpendapat bahwa “pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya”.

Menurut Hardiyansyah (2011: 11) mendefinisikan bahwa “pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain“. Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam

masyarakat. Proses yang dimaksudkan dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan.

Pendapat lain mengenai pelayanan menurut Gronross yang dikutip oleh Ratminto dan Winarsih (2006: 2) Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan. Dari Definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah aktivitas yang dapat dirasakan melalui hubungan antara penerima dan pemberi pelayanan yang menggunakan peralatan berupa organisasi atau lembaga perusahaan.

2.2.2. Teori Pelayanan Publik

Pelayanan publik sangat erat kaitannya dengan pemerintah karena, salah satu tanggung jawab pemerintah ialah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kualitas pelayanan publik yang diterima masyarakat secara langsung dapat dijadikan tolak ukur dalam menilai kualitas pemerintah. Pelayanan publik dalam perkembangannya timbul dari adanya kewajiban sebagai suatu proses penyelenggaraan kegiatan pemerintahan baik yang bersifat individual maupun kelompok.

Pelayanan publik memiliki peranan penting dalam kehidupan masyarakat saat ini dikarenakan tidak semua jasa atau pelayanan disediakan oleh pihak swasta, oleh karena itu pemerintah memiliki

kewajiban untuk memenuhi kebutuhan pelayanan masyarakat yang tidak disediakan swasta tersebut. Menurut Sinambela (2011:5) pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tatacara yang telah ditetapkan.

Sedangkan di dalam Undang-undang No 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, mendefinisikan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Adapun asas-asas pelayanan publik yang termuat dalam undang-undang tersebut meliputi:

1. Kepentingan umum

Yaitu pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan atau golongan

2. Kepastian hukum

Yaitu jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan.

3. Kesamaan hak

Yaitu pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.

4. Keseimbangan dan hak kewajiban

Yaitu pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan

5. Keprofesionalan

Yaitu pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.

6. Partisipatif

Yaitu peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.

7. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif

Yaitu setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil.

8. Keterbukaan

Yaitu setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.

9. Akuntabilitas

Yaitu proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

10. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, yaitu pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.

11. Ketepatan waktu

Yaitu penyesuaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.

12. Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan

13. Yaitu setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah dan terjangkau.

Berdasarkan definisi diatas maka peneiliti menyimpulkan bahwa pelayanan publik adalah serangkaian proses atau uasaha yang dilakukan perorangan maupun instansi publik untuk mencapai tujuan tertentu atau melaksanakan ketentuan perundang undangan.

2.2.3. Pengertian Perpustakaan Perguruan Tinggi

Dalam buku pedoman perpustakaan perguruan tinggi (2004:3-4) disebutkan bahwa perpustakaan perguruan tinggi merupakan unsur penunjang perguruan tinggi dalam kegiatan pendiidikan penelitian, dan pengabdian pada masyarakat. Dalam rangka menunjang kegiatan tri darma tersebut, maka perpustakaan diberi beberapa fungsi diantaranya: fungsi edukasi, sumber informasi, penunjang riset, rekreasi, publikasi, dan deposit.

Menurut Syihabuddin Qalyubi (2007: 10), menyatakan bahwa perpustakaan perguruan tinggi merupakan suatu unit pelaksana teknis (UPT) perguruan tinggi yang bersama-sama dengan unit lain turut melaksanakan Tri Dharma perguruan tinggi dengan cara memilih, menghimpun, mengolah, merawat, dan melayangkan sumber informasi

kepada lembaga induknya pada khususnya dan masyarakat akademis pada umumnya.

Dari beberapa pendapat diatas, dapat disimpulkan bahwa perpustakaan perguruan tinggi adalah perpustakaan yang terdapat pada perguruan tinggi yang berfungsi menyediakan dan menyebarluaskan informasi guna membantu perguruan tinggi tersebut mencapai tujuannya yakni Tri Dharma Perguruan Tinggi (pendidikan, penelitian, dan pengabdian masyarakat).

1. Fungsi perpustakaan perguruan tinggi

Menurut Wijayanti,(2004)perpustakaan perguruan tinggi memiliki beberapa fungsi sebagai berikut:

- a) Fungsi edukasi: perpustakaan merupakan sumber belajar bagi para anggota civitas akademiknya. Oleh karena itu, koleksi yang tersedia adalah koleksi yang mendukung kegiatan belajar mengajar di perguruan tinggi.
- b) Fungsi informasi : perpustakaan merupakan sumber informasi yang mudah diakses oleh para pencari dan pengguna informasi.
- c) Fungsi riset : perpustakaan menyediakan bahan-bahan pustaka mutakhir yang mendukung pelaksanaan penelitian ilmu, teknologi dan seni.
- d) Fungsi rekreasi : perpustakaan menyediakan koleksi yang dapat membantu untuk mengembangkan minat,kreatifitas, dan daya inovatif para penggunanya.

e) Fungsi deposit : perpustakaan menjadi pusat penyimpanan karya ilmiah yang dihasilkan oleh para anggota civitas akademiknya.

2. Tujuan perpustakaan perguruan tinggi

Menurut Qalyubi (2007:11) tujuan perpustakaan perguruan tinggi yaitu untuk : (1) memenuhi kebutuhan informasi pelajar dan mahasiswa, (2) menyediakan bahan pustaka rujukan pada semua tingkat akademis, (3) menyediakan ruangan untuk pengguna, (4) menyediakan jasa peminjaman dan menyediakan jasa informasi aktif bagi pemustaka. Berdasarkan beberapa pendapat diatas, dapat disimpulkan bahwa tujuan perpustakaan perguruan tinggi adalah untuk mendukung kinerja dari perguruan tinggi dalam menyelenggarakan pendidikan dengan menyediakan sumber-sumber informasi ilmiah bagi masyarakat perguruan tinggi tersebut agar pelaksanaan program kegiatan perguruan tinggi berjalan dengan lancar dan berkualitas.

2.2.4. Pemustaka

Menurut undang-undang No.43 Tahun 2007 pasal 1 ayat 9 pemustaka adalah pengguna perpustakaan, yaitu perseorangan, kelompok orang, masyarakat, atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas layanan perpustakaan.

Sedangkan menurut Suwarno (2009:80) menyatakan bahwa pemustaka adalah pengguna fasilitas yang disediakan perpustakaan baik koleksi maupun buku (bahan pustaka maupun fasilitas lainnya). Ada berbagai jenis

pemustaka seperti mahasiswa, guru, dosen, dan masyarakat bergantung pada jenis perpustakaan yang ada.

Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa pemustaka adalah pengguna perpustakaan baik perorangan maupun kelompok yang memanfaatkan layanan, fasilitas dan koleksi perpustakaan.

2.2.5. Upaya Peningkatan Kunjungan Pemustaka

1. Teori Upaya

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia upaya adalah usaha, ikhtiar untuk mencapai suatu maksud, memecahkan persoalan, mencari jalan keluar, daya upaya. Menurut Tim Penyusunan Departemen pendidikan Nasional Upaya adalah usaha, akal atau ikhtiar untuk mencapai suatu maksud, memecahkan persoalan, mencari jalan keluar, dan sebagainya.

Menurut Poewardarminta (2005:1187) yang dikutip oleh Peter Salim dan Yeni salim mengatakan bahwa upaya adalah usaha untuk menyampaikan maksud, akal dan ikhtisar.

Berdasarkan pengertian diatas dapat diperjelas bahwa upaya adalah bagian dari peranan yang harus dilakukan oleh seseorang untuk mencapai tujuan tertentu.

Sebagai lembaga pendidikan formal perpustakaan menduduki posisi yang sangat penting dan strategis dalam meningkatkan ilmu pengetahuan karena perpustakaan memiliki peran penting dalam menunjang dan mendapatkan pengetahuan. Sedangkan dari sisi

kepentingan perpustakaan maka tujuan diselenggarakan pelayanan perpustakaan pada umumnya adalah agar bahan pustaka yang disediakan perpustakaan dapat dimanfaatkan secara maksimal oleh pemakai. Sangat tidak berarti apabila bahan pustaka yang dikumpulkan diolah dan ditata dengan rapi diperpustakaan ternyata tidak dapat dimanfaatkan secara maksimal oleh pemakai. Pemanfaatan bahan pustaka secara maksimal dapat tercapai apabila perpustakaan dikelola secara baik dan benar, serta menyelenggarakan kualitas pelayanan bahan pustaka, kegiatan penyebaran informasi, ditunjang dengan kegiatan promosi perpustakaan serta penciptaan lingkungan yang dapat menumbuhkan peningkatan kunjungan pemustaka.

Berikut ini adalah beberapa pendapat para ahli yang dapat dilakukan dalam upaya perpustakaan dalam meningkatkan kunjungan pemustaka diantaranya:

2. Koleksi perpustakaan

Koleksi perpustakaan adalah semua pustaka yang dikumpulkan, diolah dan disimpan untuk disebarluaskan kepada masyarakat pengguna untuk memenuhi kebutuhan informasi mereka (Perpusnas, 1999 : 11). Basuki (1993 : 132) mengatakan bahwa pentingnya koleksi bahan pustaka yang muktahir dan seimbang. Namun perlu diingat bahwa dalam koleksi perpustakaan harus ada pengembangan koleksi agar koleksi terus bertambah sesuai tujuan perpustakaan dan kebutuhan masyarakat pengguna. Disamping itu juga perlu pemilihan

koleksi. Yusuf (1996 : 70-71) membagi dalam empat prinsip pemilihan koleksi yang efisien dan efektif, yaitu:

- 1) Prinsip relevansi, yakni bahan pustaka yang dipilih hendaknya relevan dengan tujuan perpustakaan umum yaitu berupaya meningkatkan mutu pengetahuan dan membuka wawasan berfikir masyarakat yang dilayanainya.
- 2) Prinsip individualisasi, artinya bahan pustaka berorientasi pada minat dan kebutuhan pemakai.
- 3) Prinsip kelengkapan, maksudnya bahan pustaka diupayakan agar selalu lengkap.
- 4) Prinsip kemukhtahiran, yaitu bahan pustaka yang dipilih harus berisi informasi mukhtahir.

3. Promosi perpustakaan

Menurut Sistaningrum (2002: 98) Promosi adalah kegiatan atau upaya-upaya perusahaan dalam mempengaruhi konsumen aktual maupun konsumen potensial agar mereka mau melakukan pembelian terhadap produk yang ditawarkan saat ini atau masa yang akan datang.

Dalam menjalankan promosi perpustakaan ada dua faktor yang perlu diperhatikan, pertama yaitu kegiatan promosi perpustakaan yang merupakan suatu langkah yang diperlukan guna menarik minat masyarakat pengguna agar berkunjung ke perpustakaan.

Menurut Perpustakaan Nasional (2002:12) tentang kegiatan promosi perpustakaan yaitu: (1) perpustakaan harus menyelenggarakan promosi jasa kesiagaan bagi pemerintah daerah, penyelenggaraan

program ekstrakurikuler, pusat-pusat kesehatan masyarakat maupun organisasi sosial kemasyarakatan, dan konferensi pers.(2) perpustakaan harus menyelenggarakan pameran, lomba-lomba,pertunjukan, seminar, reklame, poster dsb. (3) perpustakaan harus ikut berpartisipasi dalam kegiatan masyarakat setempat (4) perpustakaan harus menyelenggarakan promosi melalui media cetak dan media elektronik. (5) perpustakaan harus menyelenggarakan kampanye minat baca disekolah, pusat pemukiman dan pusat kegiatan masyarakat.

Menurut Edsall dalam Mustafa (2012:23) tujuan promosi perpustakaan adalah:

- 1) Memberikan kesadaran kepada masyarakat tentang adanya pelayanan perpustakaan.
- 2) Mendorong minat masyarakat untuk menggunakan perpustakaan.
- 3) Mengembangkan masyarakat agar mendukung kegiatan perpustakaan dan peranannya dalam masyarakat.

4. Kualitas Pelayanan Perpustakaan

Menurut Lupiyadi (2006: 182) Dimensi kualitas layanan terdiri lima dimensi diantaranya adalah:

- 1) Tangibles (bukti fisik) yaitu berhubungan dengan fasilitas fisik, perlengkapan dan sarana dan prasarana yang disediakan serta komponen-komponen utama kualitas pelayanan.
- 2) Realibility(kehandalan) yaitu berkaitan suatu perusahaan mampu memberikan layanan secara akurat dan dapat dipercaya..

- 3) Responsiveness (daya tanggap) yaitu keinginan membantu dan merespon permintaan secara cepat dan tepat.
- 4) Assurance (jaminan) yaitu meliputi kesopanan karyawan, keamanan dan pengetahuan karyawan.
- 5) Empathy (empati) yaitu berhubungan dengan karyawan mampu memahami permasalahan pelanggan dan mengatasi keluhan.

Dengan kualitas pelayanan perpustakaan yang baik dan ramah akan memberikan dampak positif bagi masyarakat pengguna, yaitu pengguna akan merespon apa yang telah perpustakaan berikan demi kepuasan pengguna. Ada dua metode untuk meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan yaitu:

- a. Melalui peningkatan SDM (Sumber Daya Manusia), yakni dengan diikuti sertakannya petugas dalam berbagai pendidikan, kegiatan, dan keterampilan.
- b. Melalui peningkatan sarana dan prasarana, yaitu peningkatan semua barang atau perlengkapan yang disediakan perpustakaan.

2.2.6. Karakteristik Pemustaka

Menurut Septiyantono (2003:107). Ada berbagai sifat dan karakter pemustaka yang perlu dipahami agar pustakawan dapat menghadapinya dengan baik. Berikut ini beberapa karakter dan cara menghadapi pemustaka:

1. Pendiam dapat dihadapi dengan penyambutan secara ramah untuk menarik perhatiannya.

2. Tidak sabar, dapat mengemukakan bantuan kita secara maksimal dan secepat mungkin.
3. Banyak bicara dengan menawarkan bantuan dan mengalihkan perhatian pada hal-hal yang ditawarkan dengan penjelasannya.
4. Banyak permintaan, dengarkan dan segera penuhi permintaannya serta minta maaf dan memberi alternative lain apabila permintaan tidak tersedia.
5. Peragu, dengan memberi kepercayaan, tenang dan tidak memberikan banyak pilihan namun mengikuti seleranya.
6. Senang, membantah harus dihadapi dengan tenang, dan jangan pernah terpancing untuk berdebat.
7. Lugu, dihadapi dengan menerima apa adanya menanyakan keperluannya dan melayani berdasarkan permintaan.
8. Siap mental, dihadapi dengan membiarkannya memilih yang dikehendaki, tanpa banyak bertanya, memuji pemakai dan ucapkan terima kasih atas kunjungannya.
9. Yang curiga, dihadapi dengan memberikan jaminan yang baik dan jangan tunjukkan sikap seolah-olah petugas lebih unggul.
10. Yang sombong dihadapi dengan tenang, sabar menghadapi sikapnya dan tidak terlalu serius, serta berikan kesan bahwa pengguna tersebut perlu dihormati.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif. Singarimbun dan Effendy (1998) mengatakan bahwa penelitian deskriptif merupakan penelitian yang ditujukan atau dimaksud untuk mengamati dan menganalisis secara cermat, dan menggambarkan suatu fenomena tertentu.

Dilihat dari metode penelitiannya, metode penelitian dibagi menjadi 2, metode penelitian kualitatif dan metode penelitian kuantitatif sehingga metode yang digunakan peneliti ini adalah metode penelitian kualitatif. Menurut pendapat Sugiyono (2015) metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk penelti pada kondisi objek ilmiah, (sebagai lawanya adalah eksperimen) dimana penelitian adalah sebagai instrument kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara *purposive* dan *snowbal*, tehnik pengumpulan dengan triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan pada makna dari pada generalisasi.

3.2. Waktu dan lokasi Penelitian

1. Waktu penelitian Waktu penelitian ini akan dilaksanakan mulai dari bulan desember sampai januari.

2. Lokasi penelitian

Lokasi penelitian ini berada di UPT.Perpustakaan UMMAT yang berada di Universitas Muhammadiyah Mataram Jl. KH. Ahmad Dahlan No. 1 Pagesangan..

3.3. Penentuan informan/Narasumber

Informan adalah orang-orang yang paham atau pelaku yang terlibat langsung dengan permasalahan yang diteliti. Informan yang di pilih adalah yang dianggap dalam memberikan informasi mengenai Upaya UPT.Perpustakaan UMMAT Dalam Meningkatkan Kunjungan Pemustaka Tahun 2019.

Dalam penelitian ini teknik penentuan informan yang digunakan adalah Purposive sampling. Purposive sampling adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini misalnya orang yang dianggap tahu tentang apa yang kita harapkan atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga akan memudahkan penelitian menjajahi objek atau situasi yang diteliti. Atau dengan kata lain pengambilan sampel diambil berdasarkan kebutuhan penelitian.

Adapun yang menjadi informan yaitu:

1. Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT
2. Staf UPT. Perpustakaan UMMAT
3. Pengunjung Perpustakaan

3.4. Jenis Dan Sumber Data

1. Jenis Data

Adapun jenis data yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah data kualitatif, karena dalam penelitian ini akan menjelaskan dan mendeskripsikan informasi-informasi yang dikumpulkan dari informasi yaitu data yang berbentuk kalimat, skema dan gambar pada objek.

2. Sumber data

- a) Sumber Data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpulan data (Sugiyono, 2015). sumber data primer dalam penelitian ini adalah yang diperoleh dari hasil observasi dan wawancara langsung dengan informan.
- b) Data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2015). Data sekunder dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh dengan cara pencatatan pengumpulan-pengumpulan data- data atau dokumen dari objek yang akan diteliti.

Jadi data yang digunakan data penelitian ini adalah menggunakan data primer dan data sekunder sebagai pelengkap.

3.5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah memperoleh data Untuk memperoleh data yang lengkap akurat, dan dapat dipertanggung jawabkan kebenaran ilmiahnya, dan diperlukan suatu penelitian, maka

diperlukan teknik pengumpulan data yang tepat dan sesuai. Dalam penelitian kualitatif menggunakan metode kualitatif, yaitu pengamatan (observasi), wawancara, Dokumentasi. Metode kualitatif ini digunakan karena beberapa pertimbangan. Pertama menyesuaikan metode kualitatif lebih mudah apabila berhadapan dengan kenyataan jamak. Kedua metode ini menyajikan data secara langsung hakikat hubungan antara peneliti dan responden.

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Teknik Wawancara

Menurut Esterberg dalam (Sugiyono, 2015) mengemukakan beberapa macam wawancara, yaitu wawancara terstruktur, wawancara semi terstruktur, dalam wawancara terstruktur.

1. Wawancara terstruktur

Wawancara terstruktur digunakan sebagai tehnik pengumpulan data, apabila peneliti atau pengumpulan data telah mengetahui dengan pasti tentang informasi apa yang akan diperoleh. Oleh karena itu dalam melakukan wawancara, pengumpulan data telah menyiapkan instrumen penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis alternatif yang jawabannya pun telah disiapkan.

2. Wawancara semi terstruktur

Jenis wawancara ini sudah termasuk dalam kategori in-depth interview, dimana dalam pelaksanaanya lebih bebas bila dibandingkan dengan wawancara terstruktur.

3. Wawancara tak berstruktur

Wawancara tidak berstruktur adalah wawancara yang bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya.

Dari uraian tersebut pedoman wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah pedoman wawancara semi struktur, yaitu wawancara secara mendalam kepada responden. Maka dalam penelitian ini pihak yang akan diwawancara antar lain:

1. Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT
2. Staf UPT. Perpustakaan UMMAT
3. Pengunjung Perpustakaan

b. Teknik Observasi

Menurut pendapat Nasution dalam Sugiyono (2010:226) mengemukakan bahwa observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan, sejalan dengan pendapat tersebut, maka dapat disimpulkan observasi adalah melakukan pencatatan secara sistematis kejadian-kejadian, perilaku, objek-objek yang dilihat dan hal-hal lain yang diperlukan dalam mendukung penelitian yang sedang dilakukan. Teknik ini dilakukan dalam pengamatan langsung terhadap objek, yaitu bagaimana upaya UPT. Perpustakaan dalam meningkatkan kunjungan pemustaka di UPT. Perpustakaan UMMAT. Metode observasi dilakukan dengan cara mengamati secara langsung kegiatan Upaya UPT. Perpustakaan dalam

meningkatkan kunjungan pemustaka di UPT.Perpustakaan UMMAT tahun 2019.

c. Dokumentasi

Dokumentasi menurut Arikunto (2006:23) merupakan metode yang digunakan untuk mencari data mengenai hal-hal atau beberapa catatan,transkrip,buku, surat kabar, majalah, notulen rapat, agenda dan sebagainya. Dalam pengumpulan data menggunakan teknik dokumentasi ini peneliti akan mengumpulkan semaksimal mungkin data-data pendukung dalam penelitian ini, sehingga memudahkan penulis dapat menjejaskan dan menguraikan berbagai hal terkait, agar keabsahan dan kemurnian dari penelitian ini dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

3.6. Teknik Analisis Data

Menurut Miles dan Huberman (2009: 16) menyatakan bahwa analisis data kualitatif tetap menggunakan kata-kata yang selalu disusun dalam sebuah teks yang diperluas atau yang dideskripsikan. Pada saat memberikan makna pada data yang dikumpulkan, data tersebut dianalisis dan diinterpretasikan. Analisis data meliputi: 1) reduksi data, 2) display/penyajian data. Dan 3) mengambil kesimpulan lalu diverifikasi.

Menurut Milles dan Huberman ada dua jenis analisis data, yaitu: 1) analisis mengalir (*flow analysis*): dalam analisis mengalir, tiga komponen analisis yaitu reduksi data, sajian data, penarikan kesimpulan atau verifikasi dilakukan secara mengalir dengan proses pengumpulan data dan saling bersamaan. 2) analisis interaksi (*interactive analysis*): dalam analisis interaksi

komponen reduksi data dan sajian data dilakukan bersamaan dengan proses pengumpulan data. Setelah data terkumpul maka ketiga komponen analisis (reduksi data, sajian data, penarikan kesimpulan atau verifikasi) berinteraksi. Penelitian yang dilakukan oleh peneliti ini menggunakan analisis yang kedua yaitu teknik analisis interaksi dengan langkah-langkah yang ditempuh sebagai berikut :

1. Reduksi data

Reduksi data merupakan proses pemilihan, penyederhanaan data yang telah dikumpulkan dari lapangan. Data dari hasil wawancara semua informan dikelompokkan sesuai pertanyaan wawancara yang sama. Data kemudian digolongkan, diarahkan, dipilih, atau dibuang yang tidak perlu kemudian disimpulkan garis-garis besar hasil dari wawancara yang selanjutnya dikelompokkan dengan hasil observasi dan dokumentasi yang berkaitan.

2. Data Display/Penyajian data

Penyajian data merupakan sekumpulan informasi yang tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan (Miles dan Huberman, 2009: 17). Adapun penyajian yang baik merupakan suatu cara yang pokok bagi analisis kualitatif yang valid.

Setelah data direduksi, langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data.

3. Menarik kesimpulan/verifikasi

Penarikan kesimpulan menurut (Miles dan Huberman, 2009: 19), hanyalah sebagian dari satu kegiatan dari konfigurasi yang utuh. Kesimpulan-

kesimpulan juga diverifikasi selama penelitian berlangsung. Secara sederhana makna-makna yang muncul dari data harus diuji kebenaran, kekuatan, dan kecocokannya, yakni yang merupakan validitasnya.

3.7. Keabsahan Data

Pemeriksaan terhadap keabsahan data pada dasarnya, selain digunakan untuk menyanggah balik yang dituduhkan kepada penelitian kualitatif yang mengatakan tidak ilmiah, juga merupakan sebagai unsure yang tidak terpisahkan dari tubuh pengetahuan penelitian kualitatif (Moleong, 2007:320).

Keabsahan data dilakukan untuk membuktikan apakah penelitian yang dilakukan benar-benar merupakan penelitian ilmiah sekaligus untuk menguji data yang diperoleh. Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi uji, *credibility*, *transferability*, *dependability*, dan *confirmability* (Sugiyono, 2007:270).

Agar data dalam penelitian kualitatif dapat dipertanggungjawabkan sebagai penelitian ilmiah perlu dilakukan uji keabsahan data. Adapun uji keabsahan data yang dapat dilaksanakan.

1. *Credibility*

Uji *credibility* (kredibilitas) atau uji kepercayaan terhadap data hasil penelitian yang disajikan oleh peneliti agar hasil penelitian yang dilakukan tidak meragukan sebagai sebuah karya ilmiah dilakukan.

Adapun untuk menguji kredibilitas dalam penelitian kualitatif dapat dilakukan dengan cara:

a. Perpanjangan pengamatan

Perpanjangan pengamatan dalam meningkatkan kredibilitas/kepercayaan data. Dengan perpanjangan pengamatan berarti peneliti kembali ke lapangan, melakukan pengamatan, wawancara lagi dengan sumber data yang ditemui maupun sumber data yang lebih baru. Perpanjangan pengamatan berarti hubungan antara peneliti dengan sumber akan semakin terjalin, semakin akrab, semakin terbuka, saling timbul kepercayaan, sehingga informasi yang diperoleh semakin banyak dan lengkap.

Perpanjangan pengamatan untuk menguji kredibilitas data penelitian difokuskan pada pengujian terhadap data yang telah diperoleh. Data yang diperoleh setelah dicek kembali ke lapangan benar atau tidak, ada perubahan atau masih tetap. Setelah dicek kembali ke lapangan data yang telah diperoleh sudah dapat dipertanggungjawabkan berarti kredibel, maka perpanjangan pengamatan perlu diakhiri.

b. Meningkatkan kecermatan dalam penelitian

Meningkatkan kecermatan atau ketekunan secara berkelanjutan maka kepastian data dan urutan kronologis peristiwa dapat dicatat atau direkam dengan baik, sistematis. Meningkatkan kecermatan merupakan salah satu cara mengontrol/mengecek pekerjaan apakah

data yang telah dikumpulkan, dibuat, dan disajikan sudah benar atau belum.

Untuk meningkatkan ketekunan peneliti dapat dilakukan dengan cara membaca berbagai ketekunan peneliti dapat dilakukan dengan cara membaca berbagai referensi, buku, hasil penelitian terdahulu, dan dokumen-dokumen terkait dengan membandingkan hasil penelitian yang telah diperoleh. Dengan cara demikian, maka peneliti akan semakin cermat dalam membuat laporan yang pada akhirnya laporan yang dibuat akan semakin berkualitas.

c. Triangulasi

Wiersma (1986) mengatakan triangulasi dalam pengujian kredibilitas diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai waktu. Dengan demikian terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data, dan waktu (Sugiyono, 2007:273).

Adapun penjelasannya antara lain:

1) Triangulasi Sumber

Untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Data yang diperoleh dianalisis oleh peneliti sehingga menghasilkan suatu kesimpulan selanjutnya dimintakan kesepakatan (*member check*) dengan tiga sumber data (Sugiyono, 2007:274).

2) Triangulasi Teknik

Untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Misalnya untuk mengecek data bisa melalui wawancara observasi, dokumentasi. Bila dengan teknik pengujian kredibilitas data tersebut menghasilkan data yang berbeda, maka peneliti mungkin akan mengubah melakukan diskusi lebih lanjut kepada sumber data yang bersangkutan untuk memastikan data mana yang dianggap benar (Sugiyono, 2007:274).

3) Triangulasi Waktu

Data yang dikumpulkan dengan teknik wawancara di pagi hari pada saat narasumber masih segar, akan memberikan data lebih valid sehingga lebih kredibel. Selanjutnya dapat dilakukan dengan pengecekan dengan wawancara, observasi atau teknik lain dalam waktu atau situasi yang berbeda. Bila hasil uji menghasilkan data yang berbeda, maka dilakukan secara berulang-ulang sehingga sampai ditemukan kepastian datanya (Sugiyono, 2007:274).

d. Analisis Kasus Negatif

Melakukan analisis kasus negatif berarti peneliti mencari data yang berbeda atau bahkan bertentangan dengan data yang telah ditemukan. Bila tidak ada lagi data yang berbeda atau bertentangan dengan temuan, berarti masih mendapatkan data-data yang

bertentangan dengan data yang ditemukan, maka peneliti mungkin akan mengubah temuannya (Sugiyono, 2007:275).

e. Menggunakan Bahan Referensi

Yang dimaksud referensi adalah pendukung untuk membuktikan data yang telah ditemukan oleh peneliti. Dalam laporan penelitian, sebaiknya data-data yang dikemukakan perlu dilengkapi dengan foto-foto atau dokumen autentik, sehingga menjadi lebih dapat dipercaya (Sugiyono, 2007:275).

f. Mengadakan *Membercheck*

Tujuan *membercheck* adalah untuk mengetahui seberapa jauh data yang diperoleh sesuai dengan apa yang diberikan oleh pemberi data. Jadi tujuan *membercheck* adalah agar informasi yang diperoleh dan akan digunakan dalam penulisan laporan sesuai dengan apa yang dimaksud sumber data atau informan (Sugiyono, 2007:276).

2. *Transferability*

Transferability merupakan validitas eksternal dalam penelitian kualitatif. Validitas eksternal menunjukkan derajat ketepatan atau dapat diterapkannya hasil penelitian ke populasi di mana sampel tersebut diambil (Sugiyono, 2007:276).

Pertanyaan yang berkaitan dengan nilai transfer sampai saat ini masih dapat diterapkan/dipakai dalam situasi lain. Bagi peneliti nilai transfer sangat bergantung pada si pemakai, sehingga ketika penelitian

dapat digunakan dalam konteks yang berbeda di situasi sosial yang berbeda validitas nilai transfer masih dapat dipertanggungjawabkan.

3. *Dependability*

Reliabilitas atau penelitian yang dapat dipercaya, dengan kata lain beberapa percobaan yang dilakukan selalu mendapatkan hasil yang sama. Penelitian yang *dependability* atau reliabilitas adalah penelitian apabila penelitian yang dilakukan oleh orang lain dengan proses penelitian yang sama akan memperoleh hasil yang sama pula. Pengujian *dependability* dilakukan dengan cara melakukan audit terhadap keseluruhan proses penelitian. Dengan cara auditor yang independen atau pembimbing yang independen mengaudit keseluruhan aktivitas yang dilakukan oleh peneliti dalam melakukan penelitian. Misalnya bisa dimulai ketika bagaimana peneliti mulai menentukan masalah, terjun ke lapangan, memilih sumber data, melaksanakan analisis data, melakukan uji keabsahan data, sampai pada pembuatan laporan hasil pengamatan.

4. *Confirmability*

Objektivitas pengujian kualitatif disebut juga dengan uji *confirmability* penelitian. Penelitian bisa dikatakan objektif apabila hasil penelitian telah disepakati oleh lebih banyak orang. Penelitian kualitatif uji *confirmability* berarti menguji hasil penelitian yang dikaitkan dengan proses yang telah dilakukan. Apabila hasil penelitian merupakan fungsi dari proses penelitian yang dilakukan, maka penelitian tersebut telah memenuhi standar *confirmability*. Validitas atau keabsahan data adalah

data yang tidak berbeda antara data yang diperoleh oleh peneliti dengan data yang terjadi sesungguhnya pada objek penelitian sehingga keabsahan data yang telah disajikan dapat dipertanggungjawabkan.

Dalam penelitian ini peneliti akan melakukan uji kredibilitas data dengan menggunakan teknik triangulasi sumber dan triangulasi teknik.

