

BAB III

METODOLOGI PENULISAN

A. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat dimana proses studi yang digunakan untuk memperoleh pemecahan masalah penelitian berlangsung. Penelitian ini dilakukan pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Dumai yang beralamat di Jalan Sultan Syarif Kasim, Jalan Yos Sudarso No 09, Kelurahan Buluh Kasap, Kecamatan Dumai Timur, Kota Dumai, Riau 28813. Alasan penulis memilih Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Dumai sebagai lokasi penelitian karena organisasi ini merupakan lembaga pemerintah yang mempunyai tugas melaksanakan pengawasan dan penegakan hukum di bidang keselamatan dan keamanan pelayaran, koordinasi kegiatan pemerintahan di pelabuhan, serta pengaturan, pengendalian, dan pengawasan kegiatan kepelabuhanan pada pelabuhan yang diusahakan secara komersial.

Dalam menjalani tugas tersebut, pelayanan juga dibutuhkan dalam proses administrasi, salah satunya pengelolaan dokumen-dokumen penting untuk pengguna jasa dalam melengkapi persyaratan sebelum berlayar diatas kapal salah satunya dalam pengelolaan buku pelaut. Sehingga hal ini membuat penulis tertarik untuk meneliti tentang kualitas pelayanan dengan mengangkat judul Analisis Kualitas Pelayanan dalam

Pengurusan Buku Pelaut pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Dumai.

B. Populasi dan Sampel

Menurut Sugiyono (2016:90) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah pegawai di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Dumai dan pengguna jasa yang melakukan pelayanan buku pelaut.

Menurut Sugiyono (2016:91) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Untuk pengambilan sampel pada penelitian ini dilakukan dengan dua teknik yaitu pengambilan sampel untuk Kepala Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Dumai, Kepala Bagian Tata Usaha, Kepala Sub Bagian Kepegawaian dan Keuangan, Kepala Sub Bagian Umum Dan Hubungan Masyarakat, Kepala Bidang Keselamatan Berlayar Penjagaan dan Patroli, Kepala Seksi Keselamatan Berlayar, Kepala Seksi Penjagaan Patroli Penyidikan dan pegawai pada bidang keselamatan berlayar dengan menggunakan teknik *Purposive Sampling* yang menurut Sugiyono (2016: 85) adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu.

Sedangkan untuk pengguna jasa penulis menggunakan teknik *Accidental Sampling* yang menurut Sugiyono (2016:85) dengan cara mengambil sampel secara kebetulan, yaitu dengan siapa penulis bertemu secara kebetulan dan memungkinkan untuk dapat dijadikan sebagai sampel. Maka sampel dalam penelitian ini berjumlah 75 orang pengguna jasa yang mendapatkan pelayanan dalam pengurusan buku pelaut pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Dumai, yang diambil secara *accidental* (kebetulan) dan ditetapkan sebanyak 5 orang perhari dalam waktu 15 hari kerja.

Populasi dan sampel pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Dumai dapat dilihat pada tabel III.1 Berikut ini:

Tabel III.1
Jumlah Populasi dan Sampel Pada Kantor Kesyahbandaran dan
Otoritas Pelabuhan Kelas I Dumai

No	Sub Populasi	Populasi (orang)	Sampel (orang)	Persentase
1	Kepala Kantor KSOP Kelas I Dumai	1	1	100%
2	Kepala Bagian Tata Usaha	1	1	100%
3	Kepala Sub Bagian Kepegawaian dan Keuangan	1	1	100%
4	Kepala Sub Bagian Umum dan Hubungan Masyarakat	1	1	100%
5	Kepala Bidang Keselamatan Berlayar, Penjagaan dan Patroli	1	1	100%
6	Kepala Seksi Keselamatan Berlayar	1	1	100%
7	Kepala Seksi Penjagaan Patroli dan Penyidikan	1	1	100%
8	Pegawai	108	23	-
9	Pengguna Jasa	75	75	-
Jumlah		190	105	-

Sumber data : Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Dumai Tahun 2023

C. Jenis Data dan Sumber Data

Untuk mengumpulkan data dan informasi yang diperlukan dalam penelitian ini, penulis memperoleh data yang berasal dari dokumen maupun keterangan lisan yang diberikan oleh pegawai Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Kelas I Dumai. Adapun jenis data yang berkaitan dengan penulisan ini adalah:

1. Data Primer

Menurut Sugiyono (2016:137) data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Dalam penelitian ini data yang diperoleh secara langsung dari pegawai Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Kelas I Dumai.

Data primer yang diperoleh secara langsung dari beberapa pegawai Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Dumai dan masyarakat yang mendapatkan pelayanan melalui wawancara adalah data tentang kualitas pelayanan dalam pengurusan penerbitan buku pelaut pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Dumai yang meliputi :

- a. *Tangible* (berwujud)
- b. *Reliability* (kehandalan)
- c. *Responsiveness* (respon/tanggap)
- d. *Assurance* (jaminan)
- e. *Emphaty* (empati)

2. Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2016:137) data sekunder merupakan sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data. Jenis data yang diperoleh dan digali dari perusahaan seperti jumlah tenaga kerja, sejarah singkat organisasi, struktur organisasi dan kegiatan organisasi. Data sekunder yang diperoleh pada kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Dumai adalah sebagai berikut :

- a. Sejarah Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Dumai
- b. Struktur organisasi Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Dumai
- c. Keadaan dan komposisi pegawai Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Dumai
- d. Sarana dan prasarana Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Dumai

D. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian ini maka penulis menggunakan metode sebagai berikut:

1. Observasi

Menurut Sugiyono (2016:165-166), observasi merupakan teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik lainnya, yaitu wawancara dan kuesioner. Wawancara dan kuesioner selalu berkomunikasi dengan orang lain, sedangkan observasi tidak terbatas pada orang, tetapi obyek-obyek yang lain.

2. Wawancara

Menurut Sugiyono (2016:157) wawancara merupakan teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti dan dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit atau kecil.

3. Kuesioner

Menurut Sugiyono (2016:162) kuesioner merupakan suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab.

E. Analisis Data

Analisis data merupakan suatu proses mengolah data yang akan menjadi informasi baru. Proses ini dilakukan bertujuan agar karakteristik data menjadi lebih mudah dimengerti dan berguna sebagai solusi bagi suatu permasalahan, khususnya yang berkaitan dengan penelitian. Setelah data yang diperlukan terkumpul, maka selanjutnya akan dilakukan pengelompokan data yang sesuai dengan jenis data yang diperlukan.

Selanjutnya data tersebut akan disajikan dalam bentuk tabel, garis kontinum dan diagram yang dilengkapi dengan uraian dan penjelasan. Pelaksanaan data akan dilakukan secara statistik deskriptif yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum.

Teknik pengukuran dalam penulisan ini menggunakan teknik *Rating Scale*. Menurut Riduwan (2011:20) *Rating Scale* adalah skala pengukuran yang menafsirkan ke dalam pengertian kualitatif.

Penulis menggunakan teknik penentuan kategori nilai dengan menggunakan *Rating Scale* karena lebih fleksibel, tidak terbatas untuk

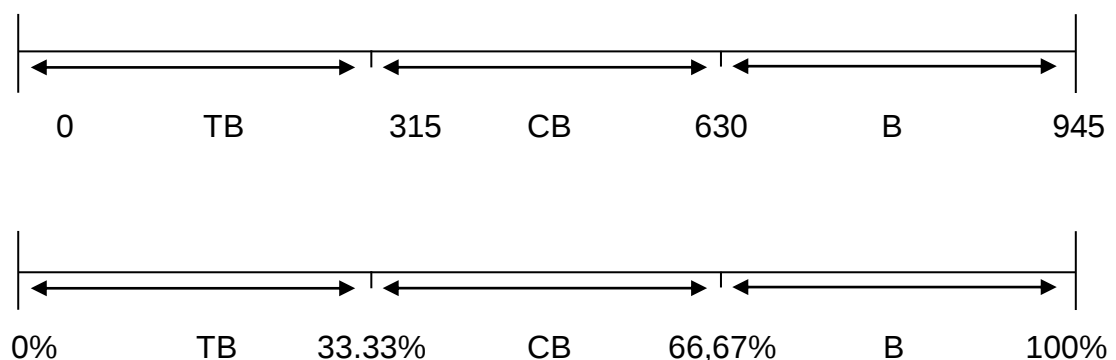
pengukuran sikap tetapi untuk mengukur persepsi responden terhadap gejala atau fenomena lainnya. *Rating Scale* digunakan dimana setiap item jawaban dari setiap pertanyaan diberi skor. Adapun rincian perhitungan per sub indikator sebagai berikut: (nilai skor) x (sub indikator) x (jumlah responden). Maka untuk kategori tiap sub indikator adalah sebagai berikut:

Baik : $3 \times 3 \times 105 = 945$ dengan interval skor 631-945

Cukup Baik : $2 \times 3 \times 105 = 630$ dengan interval skor 316-630

Tidak Baik : $1 \times 3 \times 105 = 315$ dengan interval skor 0-315

Untuk mengetahui kriteria tanggapan responden penilaian per sub indikator dapat diketahui sebagai berikut :



Selanjutnya untuk penentuan seluruh indikator kualitas pelayanan publik dapat dilihat dengan perhitungan seluruh indikator sebagai berikut: (nilai skor) x (jumlah sub indikator) x (jumlah responden). Maka untuk kategori setiap indikator adalah sebagai berikut :

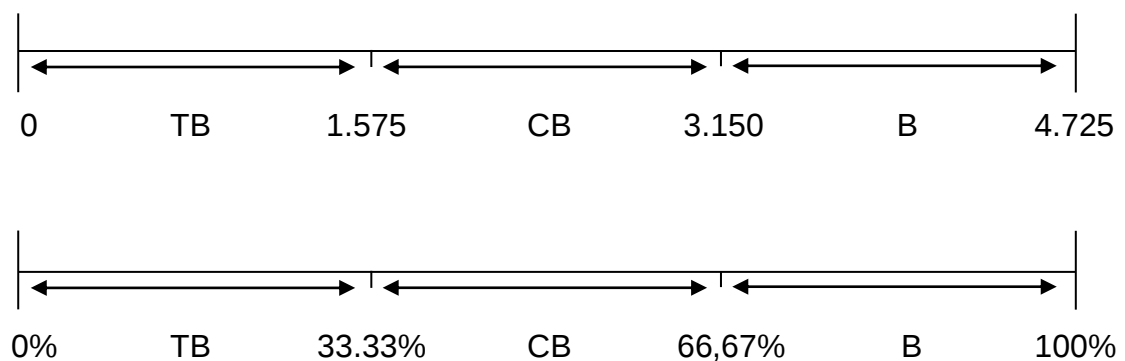
Baik : $3 \times 15 \times 105 = 4.725$ dengan interval skor 3.151-4.725

Cukup Baik : $2 \times 15 \times 105 = 3.150$ dengan interval skor 1.576-3.150

Tidak Baik : $1 \times 15 \times 105 = 1.575$ dengan interval skor 0-1.575

Untuk mengetahui kriteria interval skor penelitian seluruh indikator dengan menggunakan garis kontinum sebagai berikut :

Untuk mengetahui kriteria tanggapan responden penilaian per sub indikator dapat diketahui sebagai berikut :



Selain dalam penyajian data melalui skor, penulis juga menyajikan data dengan menggunakan distribusi frekuensi sehingga dapat diketahui berapa persentase tanggapan responden (frekuensi) yang tersebar untuk setiap kriteria jawaban yang tersedia. Untuk lebih jelas dalam melengkapi hasil penelitian, disajikan dalam bentuk diagram.