

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada UPT Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau. Adapun alasan mengapa penulis memilih UPT Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau yaitu dengan mempertimbangkan dan alasan sebagai berikut :

1. Penulis memilih UPT Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau sebagai tempat penelitian adalah karena UPT Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau merupakan instansi yang berhubungan langsung dengan kepentingan masyarakat umum.
2. Letak UPT Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau yang beralamat di jalan RORO TanjungKapal sangat strategis sehingga mempermudah masyarakat yang ingin menikmati jasa penyeberangan ke Dumai.
3. Dilatar belakangi rasa ingin tahu penulis terhadap pelayanan publik pada UPT Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau sehingga melakukan penelitian guna mencari faktor penghambat dan faktor pendukung pelayanan publik pada UPT Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau.

4. Melihat kondisi pelayanan publik yang kurang maksimal dari UPT Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau seperti prasarana yang disediakan kurang efektif dan efisien dalam memberikan pelayanan publik sehingga penulis tertarik untuk melakukan penelitian di lokasi UPT Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau.

B. Populasi dan Sampel penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai yang bekerja pada UPT Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau yang terdiri dari, Kepala UPT Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau, Sub Bagian Tata Usaha, Kepala Seksi Operasional, Kepala Seksi Sarana dan prasarana, Pegawai Pelaksana dan Honorer yang total berjumlah 32 orang. Adapun pengambilan sampel untuk pegawai penulis menggunakan metode sensus yaitu suatu metode dimana seluruh populasi di jadikan sampel penelitian.

Sedangkan populasi dan sampel untuk penumpang kapal Ro-Ro penulis menggunakan teknik *Accidental Sampling* yaitu siapa saja penumpang yang sudah berada di jalur antrian masuk dermaga dapat digunakan sebagai sampel dikarenakan mengingat terlalu banyaknya sampel penumpang yaitu populasi penumpang. Berdasarkan data dari UPT Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau bahwa rata-rata penumpang perhari adalah 721 penumpang pada tahun 2023.

Sampel untuk penumpang yang berada di jalur antrian dermaga yang penulis anggap cocok sebagai responden yang pada setiap harinya ditemui sebanyak 4 orang penumpang dengan waktu penelitian 20 hari dengan total responden sebanyak 80 orang penumpang. Selanjutnya untuk lebih jelasnya populasi dan sampel keseluruhan 112 orang dalam dilihat pada tabel III.1 berikut ini :

Tabel III.1

Keadaan Populasi dan Sampel Pegawai pada UPT Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau serta Populasi Penumpang Tahun 2023

No	Sub Populasi	Populasi	Sampel	Persentase
1	Kepala UPT	1	1	100%
2	Kasubag Tata Usaha	1	1	100%
3	Kepala Seksi Operasional	1	1	100%
4	Kepala Seksi Sarana dan Prasarana	1	1	100%
5	Pegawai Pelaksana	9	9	100%
6	Honorar	19	19	100%
7	Penumpang	80	80	-
Jumlah Keseluruhan		112	112	-

Sumber Data : UPT Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau 2023

C. Jenis dan Sumber Data

a) Data Primer

Menurut Sugiyono (2016 : 225) Data Primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data

melalui observasi atau pengamatan langsung dilapangan, data-data yang diperlukan meliputi :

1. *Realibility* (Keandalan);
2. *Tangibility* (Berwujud);
3. *Responsiveness* (Daya Tanggap);
4. *Assurance* (Jaminan);
5. *Emphaty* (Perhatian).

b) Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2012 : 141) Data Sekunder adalah sumber data yang diperoleh dengan cara membaca, mempelajari dan memahami melalui media lain yang bersumber dari literatur, buku-buku serta dokumen. Dalam penelitian data yang diperlukan antara lain yaitu :

1. Sejarah UPT Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau
2. Struktur pegawai pada UPT Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau
3. Data sarana dan prasarana pada UPT Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau
4. Uraian tugas pegawai UPT Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau
5. Peraturan Pemerintah tentang kepelabuhanan
6. Peraturan Daerah Provinsi Riau tentang tarif pelayanan

D. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik-teknik pengumpulan data sebagai berikut :

1. Observasi

Menurut Widyoko (2014 : 146) yaitu pengamatan dengan pencatatan secara sistematis terhadap unsur-unsur yang nampak dalam suatu gejala pada objek penelitian.

2. Angket

Menurut Sugiyono (2013:199) yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi separangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab.

3. Wawancara

Menurut Sugiyono (2015:72) yaitu pertemuan yang dilakukan oleh dua orang untuk bertukar informasi maupun ide dengan cara tanya jawab sehingga dapat dikerucutkan sebuah kesimpulan atau makna dalam topik tertentu.

E. Analisis Data

Untuk menganalisa data dalam penelitian ini maka akan dilakukan dengan cara pengelompokkan data yang sesuai dengan jenis data yang diperlukan. Selanjutnya data tersebut akan disajikan dalam bentuk tabel yang dilengkapi dengan uraian dan penjelasan. Adapun teknik analisis data yang digunakan yaitu *metode deskriptif* yang memaparkan hasil dari

observasi lapangan, kajian dokumen dan wawancara sehingga dapat menghasilkan laporan temuan penelitian.

Adapun skala pengukuran yang digunakan untuk menganalisis data peneliti menggunakan *rating scale* menurut Sugiyono (2012 : 107), yaitu untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial yang disebut dengan variabel penelitian yang akan diukur dan dijabarkan menjadi indikator variabel sebagai berikut :

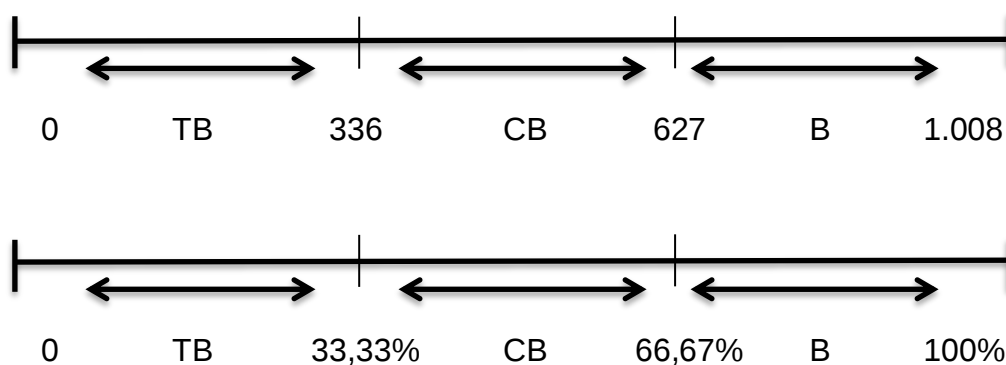
1. Untuk mengetahui tanggapan responden masing-masing indikator maka akan dihitung melalui skor tertinggi dikali jumlah pertanyaan dikali jumlah responden antara lain sebagai berikut :

$$3 \times 3 \times 112 = 1.008$$

$$2 \times 3 \times 112 = 627$$

$$1 \times 3 \times 112 = 336$$

Dengan garis kontinum sebagai berikut :



Berdasarkan data diatas dapat kita lihat kriteria skor antara lain sebagai berikut :

0 - 336 = Tidak Baik
 337 - 627 = Cukup Baik
 628 - 1.008 = Baik

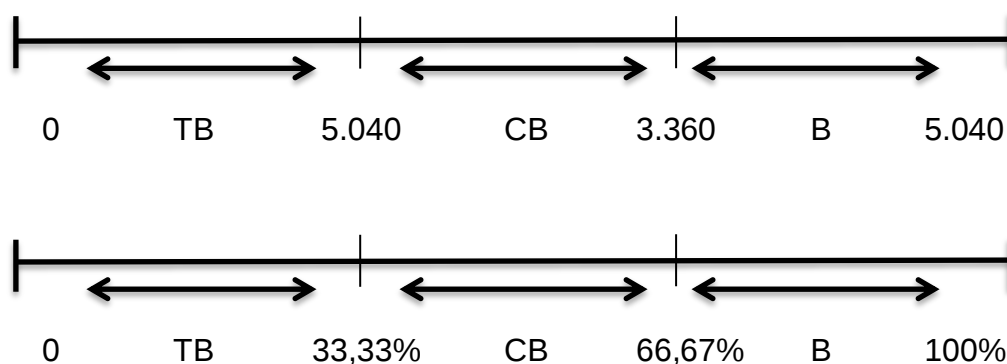
2. Untuk mengetahui tanggapan secara keseluruhan maka akan dihitung skor tertinggi dikali jumlah sub indikator dikali jumlah responden antara lain sebagai berikut :

$$3 \times 15 \times 112 = 5.040$$

$$2 \times 15 \times 112 = 3.360$$

$$1 \times 15 \times 112 = 1.680$$

Dengan garis kontinum sebagai berikut :



Berdasarkan data diatas, maka dapat kita lihat kriteria skor antara lain sebagai berikut :

0 - 1.680 = Tidak Baik

1.681 - 3.360 = Cukup Baik

3.361 - 5.040 = Baik