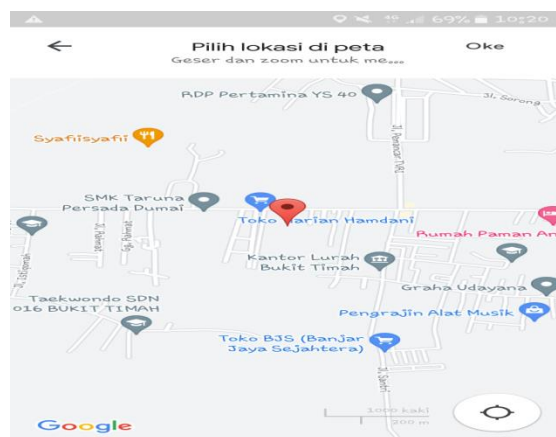


BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada Kantor Lurah Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai. Kantor Lurah Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai terletak di Bukit Timah km.05 jln. Pesantren paling ujung, gangnya berdepanan dengan simpang YS Perumahan Pertamina.



B. Populasi dan Sampel

Menurut Sugiyono (2017:90), populasi diartikan sebagai wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Sedangkan sampel menurut Sugiyono (2017:91) adalah bagian dari jumlah yang dimiliki populasi tersebut.

Mengingat jumlah populasi yang relatif sedikit, maka seluruh populasi dijadikan sampel penelitian. Sampel untuk perangkat Kantor Lurah Bukit Timah menggunakan metode sensus sampling yaitu teknik

penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel, dan jumlah sampel pada Kantor Lurah Bukit Timah sebanyak 9 orang. Sedangkan sampel untuk masyarakat menggunakan teknik insidental sampling.

Sampel yang diambil dari masyarakat dalam penelitian ini menggunakan teknik sampling insidental. Menurut Sugiyono (2017:96) sampling insidental merupakan teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel bila dinilai orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Penelitian ini dilakukan selama 22 hari kerja, sehingga 1 hari kerja penulis menetapkan sebanyak 3 orang sebagai sampel penelitian. Sehingga jumlah sampel untuk masyarakat berjumlah 66 orang. Untuk lebih jelas gambaran populasi dan sampel dapat dilihat pada tabel III.1 berikut ini:

Tabel III.1
Keadaan Populasi dan Sampel
pada Kantor Lurah Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan
Kota Dumai

No	Sub Populasi	Populasi	Sampel	Persentase
1	Lurah	1	1	100%
2	Sekretaris Lurah	1	1	100%
3	Kepala Seksi Pemerintahan	1	1	100%
4	Kepala Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Kesejahteraan Sosial	1	1	100%
5	Kepala Seksi Ketentraman dan Ketertiban	1	1	100%
6	Staf	4	4	100%
7	Masyarakat yang berurusan	66	66	-
Jumlah		75	75	-

Sumber data: Kantor Lurah Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai Tahun 2023

C. Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan untuk mendapatkan informasi yang diperlukan dalam penelitian ini adalah:

1. Data Primer

Menurut Sugiyono (2017:156), data primer adalah sumber daya yang langsung memberikan data kepada pengumpulan data. Yang dalam hal ini data responden penelitian dengan data yang diperoleh antara lain:

1. *Reliability*
2. *Tangibles*
3. *Responsiveness*
4. *Assurance*
5. *Empati*

2. Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2017:156), data sekunder merupakan sumber data tidak langsung memberikan kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen-dokumen yang mendukung dan berhubungan dengan penelitian. Data yang diperoleh didapat langsung dari objek penelitian pada Kantor Lurah Bukit Timah antara lain:

- a. Sejarah singkat Kantor Lurah Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai
- b. Struktur organisasi Kantor Lurah Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai
- c. Tugas pokok dan fungsi Kantor Lurah Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai
- d. Sarana dan prasarana kerja Kantor Lurah Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai.

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh data yang diperlukan sehubungan dengan penelitian dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Observasi

Menurut Sugiyono (2017:165), observasi sebagai teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain, yaitu wawancara dan kuesioner. Pengujian dengan tujuan tertentu mengenai sesuatu, khususnya tujuan untuk mengumpulkan

fakta, nilai, satu verbalisasi atau pengungkapan dengan kata-kata yang sudah diamati di Kantor Lurah Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai.

2. Angket (kuisisioner)

Menurut Sugiyono (2017:162), angket merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner ini dimaksudkan untuk memperoleh data tertulis dari pegawai yang telah ditetapkan sebagai sampel.

Penulis melakukan pengumpulan data dengan cara membagikan angket (daftar pertanyaan) yang dibuat penulis untuk petugas (pegawai dan honorer) pada Kantor Lurah Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai beserta masyarakat yang berurusan yang dijadikan sampel penelitian.

3. Wawancara

Menurut Sugiyono (2017:157), wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil. Artinya, penulis melakukan komunikasi langsung dengan beberapa petugas Kantor Lurah Bukit Timah dan masyarakat yang berurusan guna mendapatkan informasi yang

berhubungan langsung dengan pelayanan publik pada Kantor Lurah Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai.

E. Analisa Data

Setelah data yang diperlukan pada penelitian ini terkumpul, maka selanjutnya penulis melakukan pengelompokan data menurut sifat dan golongannya. setelah itu data tersebut akan disajikan dalam bentuk tabel yang dilengkapi dengan uraian dan penjelasannya. Penganalisaan data pada penelitian ini menggunakan statistik deskriptif dan skala pengukuran data menggunakan *rating scale*.

Menurut Sugiyono (2017:147), statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.

Adapun teknik pengukuran penulis menggunakan *Rating Scale*. Menurut Sugiyono (2017:113) *Rating Scale* merupakan data mentah yang didapat berupa angka kemudian ditafsirkan dalam pengertian kualitatif. Dalam model *Rating Scale*, responden tidak akan menjawab dari data kualitatif yang sudah tersedia tersebut, melainkan menjawab salah satu dari jawaban kuantitatif yang telah disediakan.

Teknik pengukuran pelayanan publik pada Kantor Lurah Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai, yaitu berdasarkan data angket sebanyak 75 responden.

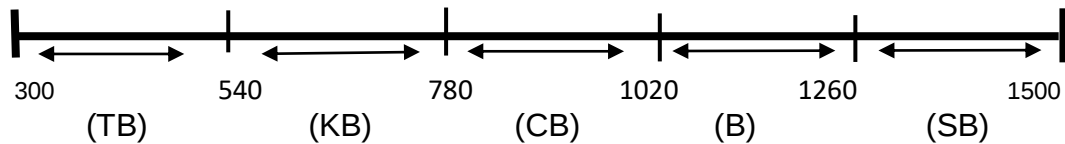
1. Adapun interval skor per indikator dapat ditentukan sebagai berikut:

$$interval = \frac{skortertinggi - skorterendah}{jumlahkelas}$$

$$interval = \frac{1.500 - 300}{5}$$

$$interval = \frac{1.200}{5}$$

$$Interval = 240$$



Berikut untuk penilaian setiap responden per indikator yaitu:

Sangat Baik = 1261 – 1500

Baik = 1021 – 1260

Cukup Baik = 781 – 1020

Kurang Baik = 541 – 780

Tidak Baik = 300 – 540

Maka hasil perkalian setiap per indikator yaitu:

Sangat Baik = $5 \times 4 \times 75 = 1500$

Baik = $4 \times 4 \times 75 = 1200$

Cukup Baik = $3 \times 4 \times 75 = 900$

Kurang Baik = $2 \times 4 \times 75 = 600$

Tidak Baik = $1 \times 4 \times 75 = 300$

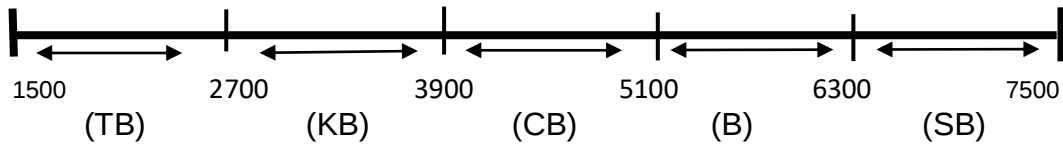
2. Adapun interval skor per indikator dapat ditentukan sebagai berikut:

$$interval = \frac{skor\ tertinggi - skor\ terendah}{jumlah\ kelas}$$

$$interval = \frac{7.500 - 1.500}{5}$$

$$interval = \frac{6.000}{5}$$

$$Interval = 1.200$$



Untuk penilaian seluruh indikator (Variabel) sebagai berikut:

Sangat Baik = 6301 – 7500

Baik = 5101 – 6300

Cukup Baik = 3901 – 5100

Kurang Baik = 2701 – 3900

Tidak Baik = 1500 – 2700

Maka hasil perkalian setiap per indikator yaitu:

Sangat Baik = $5 \times 20 \times 75 = 7500$

Baik = $4 \times 20 \times 75 = 6000$

Cukup Baik = $3 \times 20 \times 75 = 6500$

Kurang Baik = $2 \times 20 \times 75 = 3000$

Tidak Baik = $1 \times 20 \times 75 = 1500$