

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Lokasi Penelitian adalah tempat dimana proses studi yang digunakan untuk memperoleh pemecahan masalah penelitian berlangsung. Penelitian ini dilaksanakan pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Dumai Selatan yang berlokasi di Jalan Gunung Merapi Gang Gunung Seulawah, Kelurahan Bumi Ayu, Kecamatan Dumai Selatan, Kota Dumai. Kantor Urusan Agama Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai adalah Unit Pelaksana Teknis (UPT) pada Kementerian Agama yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam dan secara operasional dibina oleh Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota.

Adapun alasan penulis memilih lokasi penelitian ini dikarenakan Kantor Urusan Agama Kecamatan Dumai Selatan merupakan instansi yang sangat berhubungan dengan pelayanan publik sehingga sudah selayaknya mampu memberikan pelayanan yang optimal. Sehingga penulis ingin mengetahui bagaimana pelayanan publik yang ada pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai.

B. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Sugiyono (2012:90), “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 seluruh pegawai dan honorer Kantor Urusan Agama Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai, serta masyarakat Kecamatan Dumai Selatan yang membutuhkan pelayanan.

2. Sampel

Menurut Sugiyono (2012:91), “sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut”. Sampel penelitian untuk seluruh pegawai dan honorer Kantor Urusan Agama Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai menggunakan metode Sensus atau Sampel Jenuh. Sampel Jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel.

Sedangkan sampel penelitian untuk masyarakat dalam penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel dengan cara *Sampling Insidental*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2012:96).

Penelitian dilakukan selama 22 hari kerja, dalam 1 hari kerja penulis menetapkan sebanyak 3 orang sebagai sampel penelitian. Sehingga jumlah sampel masyarakat adalah sebanyak 66 orang. Untuk

lebih jelasnya keadaan populasi dan sampel penelitian dapat dilihat pada tabel III.1 berikut:

Tabel III. 1
Keadaan Populasi dan Sampel pada Kantor Urusan Agama
Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai

No.	Sub Populasi	Populasi	Sampel	Persentase (%)
1.	Kepala KUA/Penghulu Ahli Madya	1	1	100
2.	Penghulu Ahli Madya	1	1	100
3.	Penyusun Administrasi Kepenghuluan	1	1	100
4.	Penghulu Ahli Pertama	1	1	100
5.	Honorer	2	2	100
6.	Masyarakat	66	66	-
Jumlah (Orang)		72	72	-

Sumber Data: Kantor Urusan Agama Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai Tahun 2022

C. Jenis dan Sumber Data

Menurut Sugiyono (2012:156), sumber data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari dua yaitu:

1. Data Primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Penelitian dengan data yang diperoleh antara lain:

- a. *Reliability*
- b. *Tangibles*
- c. *Responsivness*
- d. *Assurance*
- e. *Empathy*

2. Data Sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen.

Seperti data yang diperoleh langsung dari objek penelitian di Kantor Urusan Agama Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai antara lain:

- a) Sejarah berdirinya Kantor Urusan Agama Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai.
- b) Keadaan dan komposisi pegawai pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai.
- c) Struktur organisasi Kantor Urusan Agama Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai.
- d) Tugas pokok dan fungsi Kantor Urusan Agama Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai.
- e) Sarana dan prasarana Kantor Urusan Agama Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai.

D. Teknik Pengumpulan Data

Menganalisa masalah yang telah ditetapkan dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik-teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Wawancara

Menurut Pasolong (2013:137), wawancara adalah kegiatan tanya jawab antara dua orang atau lebih secara langsung.

2. Kuesioner (Angket)

Menurut Sugiyono (2012:162), kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk menjawabnya.

E. Analisa Data

Setelah data terkumpul, kemudian dilakukan pengolahan data tersebut yang disesuaikan dengan kebutuhan analisis yang akan dikerjakan.

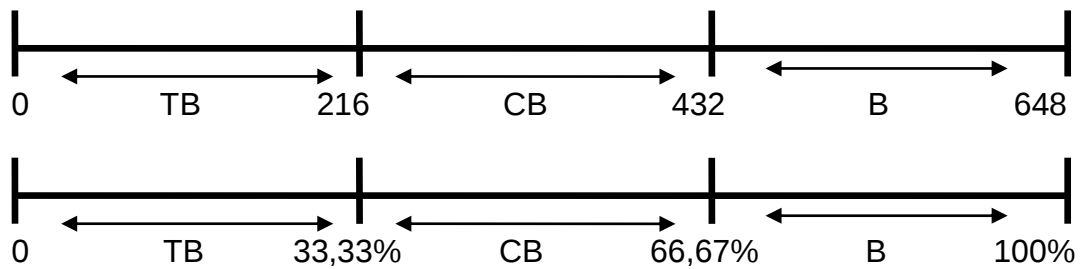
Dalam proses analisis ini penulis menggunakan metode deskriptif. Menurut Sugiyono (2012:169), teknik analisis data statistik deskriptif yaitu statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.

Metode analisis data deskriptif ini digunakan untuk menganalisis data mengenai gambaran objek penelitian yaitu berkaitan dengan pelayanan yang diberikan pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai. Sedangkan skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Rating Scale*, yaitu data mentah yang diperoleh berupa angka kemudian ditafsirkan dalam pengertian kualitatif (Sugiyono, 2012:113).

Untuk mengetahui jawaban responden perindikator pelayanan publik dilakukan berdasarkan perhitungan berikut:

- a. Baik : $3 \times 3 \times 72 = 648$ dengan interval : 433-648
- b. Cukup Baik : $2 \times 3 \times 72 = 432$ dengan interval : 217-432
- c. Tidak Baik : $1 \times 3 \times 72 = 216$ dengan interval : 0-216

Dapat dilihat pada garis kontinum berikut:



Untuk mengetahui kategori jawaban responden berdasarkan rekapitulasi dilakukan berdasarkan perhitungan sebagai berikut:

- a. Baik : $3 \times 15 \times 72 = 3.240$ dengan interval : 2.161 – 3.240
- b. Cukup Baik : $2 \times 15 \times 72 = 2.160$ dengan interval : 1.081 – 2.160
- c. Tidak Baik : $1 \times 15 \times 72 = 1.080$ dengan interval : 0 – 1.080

Dapat dilihat pada garis kontinum berikut:

