

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada Kantor Lurah Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai. Adapun yang menjadi alasan penulis memilih lokasi penelitian tersebut adalah karena Kelurahan Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai merupakan instansi yang memberikan pelayanan terkait dengan administrasi kependudukan bagi penerima layanan dengan jumlah penduduk sebanyak 14.482 orang/jiwa.

B. Populasi dan Sampel

Menurut Sugiyono (2012:90-91), “populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”. Sedangkan “sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.”

Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai pada Kantor Lurah Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai dan masyarakat yang menerima layanan di Kantor Lurah Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai. Dalam hal penentuan sampel, penelitian ini menggunakan dua teknik. Untuk pegawai Kantor Lurah Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai menggunakan teknik *sampling jenuh*. Menurut Sugiyono (2012:96), *sampling jenuh* adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota

populasi digunakan sebagai sampel. Sedangkan penentuan sampel untuk masyarakat yang menerima layanan, menggunakan teknik *sampling incidental*. Menurut Sugiyono (2012:96), “*sampling incidental* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu masyarakat yang secara kebetulan telah melakukan pelayanan yang dapat dijadikan sampel”. Penulis melaksanakan penelitian selama 20 hari kerja, dengan menetapkan 5 orang responden dalam satu hari.

Untuk lebih jelasnya keadaan populasi dan sampel penelitian dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel III.1
Keadaan Populasi dan Sampel

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	TKPK	7	7	100
7	Masyarakat	100	100	-
	Jumlah	107	107	-

Sumber data: Kantor Lurah Ratu Sima Kota Dumai, Tahun 2022

C. Jenis dan Sumber Data

1. Data Primer

Menurut Pasolong (2013:70), data primer adalah data yang diperoleh langsung oleh pengumpul data (peneliti) dari objek penelitiannya. Adapun data yang dimaksud berhubungan dengan:

- a. Persyaratan
- b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

- c. Waktu penyelesaian
- d. Biaya/Tarif
- e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
- f. Kompetensi Pelaksana
- g. Perilaku Pelaksana
- h. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
- i. Sarana dan Prasarana

2. Data Sekunder

Menurut Pasolong (2013:70), data sekunder adalah semua data yang diperoleh secara tidak langsung dari objek penelitian. Data tersebut diantaranya:

- a. Sejarah singkat Kantor Lurah Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai
- b. Keadaan pegawai di Kantor Lurah Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai
- c. Struktur organisasi di Kantor Lurah Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai
- d. Tugas pokok dan fungsi pegawai di Kantor Lurah Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai
- e. Sarana dan prasarana di Kantor Lurah Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai.

D. Teknik Pengumpulan Data

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

1. Observasi

Menurut Pasolong (2013:131) observasi adalah merupakan suatu pengamatan secara langsung dengan sistematis terhadap gejala-gejala yang hendak diteliti.

2. Wawancara

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

3. Kuesioner (angket)

Menurut Pasolong (2013:141), kuesioner adalah suatu pengumpulan data melalui daftar pertanyaan yang diisi oleh responden itu sendiri.

E. Analisis Data

Setelah data yang diperlukan terkumpul, maka selanjutnya akan dilakukan pengelompokan data sesuai dengan jenis data yang dibutuhkan. Selanjutnya data tersebut akan disajikan dalam bentuk tabel yang dilengkapi dengan uraian dan penjelasan. Pelaksanaan data akan dilakukan secara statistik deskriptif digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa maksud membuat kesimpulan yang berlaku umum.

Metode analisis data menggunakan Analisis Skala Likert. Skala likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket) dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Skala likert adalah skala yang dapat digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala likert, responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Dalam hal ini maka skala likert digunakan untuk mengukur indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mengukur setiap indikator di atas pada Kantor Lurah Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai dapat diukur dengan alternatif jawaban yaitu:

Sangat Baik	(SB)	: 4
Baik	(B)	: 3
Kurang Baik	(KB)	: 2
Tidak Baik	(TB)	: 1

Teknik analisis perhitungan indeks kepuasan masyarakat dilakukan dengan prinsip perhitungan indeks yang ditetapkan berdasarkan PERMENPANRB Nomor 14 Tahun 2017 dengan terlebih dahulu mencari nilai rata-rata tertimbang dengan cara:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{jumlah bobot}}{\text{jumlah unsur}} = \frac{1}{x} = N$$

N = Bobot nilai per unsur

Oleh karena unsur yang dikaji sebanyak 9 (sembilan) unsur, maka:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{jumlah bobot}}{\text{jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Karena 1 indikator ada 3 sub indikator maka $0,11 \times 3 = 0,33$

Setelah diperoleh bobot nilai rata-rata tertimbang pada setiap indikator, maka tahap selanjutnya adalah pengukuran indeks. Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumusnya sebagai berikut:

$$\text{IKM/SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Total nilai persepsi per unsur = nilai masing-masing unsur yang dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden.

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25-100 maka hasil penelitian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Hasil perhitungan di atas tersebut dapat dikategorikan sebagai berikut:

Tabel III.2
Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi,
Mutu Pelayanan, dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik