

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada Kantor Camat Dumai Timur Kota Dumai yang berada di Jalan Putri Tujuh Kota Dumai. Adapun alasan penulis memilih lokasi penelitian ini karena Kantor Camat Dumai Timur Kota Dumai merupakan salah satu instansi publik yang berhubungan langsung dengan masyarakat, Kantor Camat Dumai Timur Kota Dumai terletak di perkotaan yang dimana masyarakat membutuhkan pelayanan administrasi setara dan pelayanan yang lebih baik. Kantor Camat Dumai Timur Kota Dumai Masih terdapat kekurangan mengenai pelaksanaan pelayanan oleh karena itu penulis menganggap penting untuk melakukan penelitian pada Kantor Camat Dumai Timur Kota Dumai.

B. Populasi dan Sampel

1. Populasi Penelitian

Menurut Sugiyono (2016:90) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau 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 di Kantor Camat Dumai Timur dan masyarakat di Kecamatan Dumai Timur Kota Dumai.

2. Sampel

Menurut Sugiyono (2016:91) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Untuk sampel pegawai pada Kantor Camat Dumai Timur Kota Dumai menggunakan metode *Sensus atau Sampling jenuh*, dimana keseluruhan populasi dijadikan sampel dalam penelitian ini.

Sedangkan sampel untuk masyarakat menggunakan teknik *Sampling Insidental* yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, dimana siapa saja yang secara kebetulan itu dijadikan responden penelitian Sugiyono, (2016:96). Penelitian dilakukan selama 10 hari kerja, setiap hari kerja penulis menetapkan sebanyak 8 orang sebagai sampel penelitian. Untuk lebih jelas populasi dan sampel dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel III. 1
Populasi dan Sampel pada Kantor Camat Dumai Timur Kota Dumai

No	Populasi	Populasi	Sampel	Persentase (%)
1	Camat	1	1	100
2	Sekretaris Camat	1	1	100
3	Kasubbag Perencanaan, Keuangan dan Aset	1	1	100
4	Kasubbag Tata Usaha	1	1	100
5	Kasi Pemerintahan	1	1	100
6	Kasi Kesejahteraan Sosial	1	1	100
7	Kasi Ketentraman dan Ketertiban	1	1	100
8	Kasi Pemberdayaan Masyarakat	1	1	100
9	Kasi Ekonomi dan Pembangunan	1	1	100
10	Pegawai Pelaksana	7	7	100
11	TKPK (Tenaga Kerja Perjanjian Kontrak)	19	19	100
12	Masyarakat	80	80	-
Jumlah		115	115	-

Sumber Data : Kantor Camat Dumai Timur Tahun 2023

C. Jenis Data dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari:

1. Data Primer

Menurut Komarudin (2014:129) data primer adalah data yang diperoleh si peneliti langsung dari objek yang diteliti, adapun data primer dalam penelitian ini, yaitu:

- a. Tangible*
- b. Reliability*
- c. Responseveness*
- d. Assurance*
- e. Empathy*

2. Data sekunder

Menurut Komarudin (2014:129) data sekunder adalah data yang diperoleh dari dokumen, publikasi yang sudah dalam bentuk jadi.

- a. Sejarah berdirinya Camat Dumai Timur Kota Dumai
- b. Keadaan dan komposisi penduduk Camat Dumai Timur Kota Dumai
- c. Struktur Organisasi Pemerintahan Camat Dumai Timur Kota Dumai
- d. Sarana dan Prasarana Kantor Camat Dumai Timur Kota Dumai.

D. Teknik Pengumpulan Data

Sesuai dengan permasalahan dalam penelitian ini untuk dapat menjawab, diperlukan data dan informasi yang akurat dari sumber-sumber dipercaya dan tanggung jawab. Adapun teknik pengumpulan data dan informasi yang dilakukan terdiri dari:

1. Observasi

Menurut Sugiyono (2016:156) observasi merupakan suatu proses yang kompleks atau proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis, dua diantara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan. Observasi dalam penelitian ini adalah penulis datang ke Kantor Camat Dumai Timur Kota Dumai secara langsung dan menemukan gejala masalah mengenai ketidakpastian waktu pelayanan dan sarana prasarana dalam kondisi rusak.

2. Kuesioner

Menurut Sugiyono (2016:162) kuesioner atau angket merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Kuesioner atau angket dalam penelitian ini akan dibagikan kepada seluruh aparatur dan masyarakat yang melakukan pengurusan pelayanan pada Kantor Camat Dumai Timur Kota Dumai.

3. Wawancara

Menurut Sugiyono (2016:157) wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila penelitian ingin melakukan studi pendahuluan untuk menentukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila penelitian ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil. Wawancara dalam penelitian ini adalah untuk memperkuat gejala masalah yang penulis temui pada saat melakukan pengamatan secara langsung

E. Analisa Data

Menganalisis data penelitian, dilakukan dengan cara mengelompokkan data sesuai dengan jenis data yang diperlukan dari data tersebut disajikan dalam bentuk tabel dengan angka dan persentase, serta dilengkapi dengan penguraian terhadap setiap indikator penelitian, kemudian penganalisaan statistik deskriptif.

Setelah data yang diperlukan terkumpul, maka langkah selanjutnya dilakukan pengelompokkan data menurut jenis data dan disajikan dalam bentuk tabel yang dilengkapi dengan persentase dan penguraiannya. Untuk membantu dalam menganalisa data yang diperoleh tersebut, maka penelitian ini menggunakan teknik penentuan skor. Teknik penentuan skor yang digunakan adalah Teknik *Rating Scale*

Menurut Riduwan (2011:20), *Rating Scale* yaitu teknik pengukuran yang menafsirkan data mentah yang dapat berupa angka kedalam pengertian kualitatif. Dalam model *Rating Scale* responden tidak akan menjawab dari data kualitatif yang sudah tersedia tersebut, tetapi menjadi salah satu dari jawaban kuantitatif yang telah disediakan. Dengan demikian bentuk *Rating Scale* lebih fleksibel, tidak terbatas untuk pengukuran sikap saja, tetapi untuk mengukur persepsi responden terhadap gejala atau fenomena.

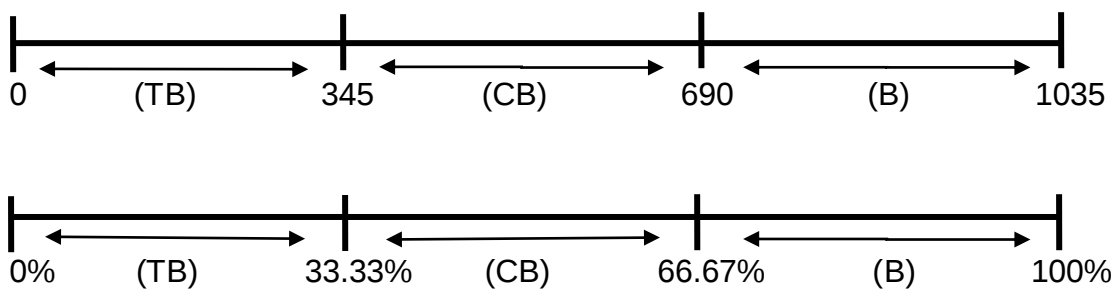
a) Kriteria tanggapan responden untuk sub indikator:

Untuk mengolah data kriteria pengukuran per sub indikator dengan rumus sebagai berikut: (nilai skor) x (sub indikator) x (jumlah responden), maka untuk kategori tiap sub indikator adalah:

Kategori nilai berdasarkan per sub indikator

- Baik (B) : $3 \times 3 \times 115 = 1.035$ —————→ 691-1.035
- Cukup Baik (CB) : $2 \times 3 \times 115 = 690$ —————→ 346-690
- Tidak Baik (TB) : $1 \times 3 \times 115 = 345$ —————→ 0-345

Adapun garis kontinumnya dapat dilihat sebagai berikut:

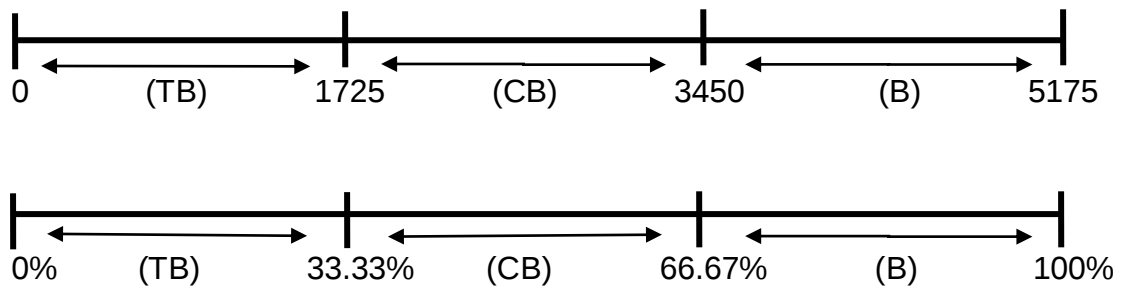


Kriteria tanggapan untuk indikator adalah Untuk mengolah data kriteria pengukuran seluruh indikator dengan rumus sebagai berikut: (nilai skor) x (jumlah sub indikator) x (jumlah responden).

Kategori nilai berdasarkan keseluruhan sub indikator

- Baik (B) : $3 \times 15 \times 115 = 5.175$ —————→ 3.451-5.175
- Cukup Baik (CB) : $2 \times 15 \times 115 = 3.450$ —————→ 1.726-3.450
- Tidak Baik (TB) : $1 \times 15 \times 115 = 1.725$ —————→ 0-1.725

Adapun garis kontinumnya dapat dilihat sebagai berikut:



Untuk melihat kriteria yang telah ditetapkan dari skor yang diperoleh tentang indikator penulis menyajikan data dengan bentuk Tabel dan skor garis kontinuum dan rekaitulasi keseluruhan menyajikan data dengan diagram batang.