

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan pada Kantor Lurah Bintan yang beralamat di Jalan Jendral Sudirman Kelurahan Bintan Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai. Adapun alasan penulis memilih melakukan penelitian pada Kantor Lurah Bintan Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai karena Kantor Lurah memiliki jumlah penduduk sebanyak 10.646 jiwa, Kantor Lurah Bintan Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai adalah salah satu instansi pemerintah yang memiliki tugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga dituntut pelayanan yang baik dan memberikan kepuasan kepada masyarakat yang dilayani. Oleh karena itu, peneliti menganggap perlu untuk mengetahui bagaimana Pelayanan Publik pada Kantor Lurah Bintan Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai dalam melayani kepentingan masyarakat untuk mencapai tujuan organisasi.

B. Populasi dan Sampel

Populasi adalah keseluruhan atau himpunan objek dengan ciri-ciri yang sama. Populasi dapat berupa orang. Menurut Sugiyono (2018: 117) Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk mempelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Menurut Sugiyono (2018: 118) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik

yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sedangkan ukuran sampel merupakan suatu langkah untuk menentukan besarnya sampel yang diambil dalam melaksanakan suatu penelitian.

Adapun populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai yang ada di Kantor Lurah Bintan Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai yang berjumlah 8 orang yang terdiri dari Lurah, Sekretaris Kelurahan, Kepala Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Kesejahteraan Sosial, Kepala Seksi Pemerintahan, Kepala Seksi Keamanan dan Ketertiban, Staff Pelaksana dan tenaga Honorer yang terdiri dari 2 orang dan masyarakat yang melakukan pengurusan pelayanan pada Kantor Kelurahan Bintan Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai.

Teknik pengambilan sampel untuk pegawai pada penelitian ini dilakukan dengan cara sampling jenuh atau sensus sampling Sugiyono (2018:84) yaitu teknik penentuan sampel bila anggota populasi digunakan sebagai sampel. Hal ini sering dilakukan bila jumlah populasi relative kecil, atau penelitian yang ingin membuat generalisasi dengan kesalahan yang sangat kecil. Istilah lain sampling jenuh adalah sensus, dimana semua anggota populasi dijadikan sebagai sampel. Sedangkan teknik pengambilan sampel untuk masyarakat menggunakan teknik insidental sampling Sugiyono (2018:138) adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok dengan sumber data.

Sampel untuk masyarakat penulis ambil siapa saja yang telah dilayani yang penulis anggap cocok sebagai nara sumber yakni dalam satu hari sebanyak 2 orang dengan waktu penelitian selama 22 hari. Maka jumlah sampel untuk masyarakat sebanyak $2 \times 22 = 44$ orang.

Untuk lebih jelasnya populasi dan sampel pada lokasi penelitian dapat dilihat pada tabel III.1 dibawah ini :

Tabel III.1
Keadaan Populasi dan Sampel dari lokasi penelitian pada
Kantor Kelurahan Bintang Kecamatan Dumai Kota
Kota Dumai

No	Sub populasi	Populasi	Sampel	Presentase (%)
1	Lurah	1	1	100
2	Sekretaris Kelurahan	1	1	100
3	Kasi Pemerintahan	1	1	100
4	Kasi Pemberdayaan Masyarakat dan Kesejahteraan Sosial	1	1	100
5	Kasi Ketentraman dan Ketertiban	1	1	100
6	Staff Pelaksana	1	1	100
7	Honorer	2	2	100
8	Masyarakat	44	44	-
Jumlah		52	52	

Sumber Data : Kantor Lurah Bintang Tahun 2022

C. Sumber dan Jenis Data

Dalam penelitian ini sumber dan jenis data yang dibutuhkan untuk mendapatkan informasi terdiri dari yaitu :

1. Data Primer

Data primer adalah sebuah data yang langsung didapatkan dari sumber dan diberi kepada pengumpul data atau peneliti. Sederhananya, sumber data primer adalah wawancara dengan subjek penelitian baik secara observasi ataupun pengamatan langsung.

Adapun data yang diperlukan penulis dalam penelitian ini adalah data pelayanan publik pada Kantor Lurah Bintan Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai melalui Lima indikator pelayanan publik oleh Fitzsimmons dalam Sinambela (2010:7) yaitu sebagai berikut :

- a) Reliability (Kehandalan)
 - b) Tangibles (Berwujud)
 - c) Responsiveness (Ketanggapan)
 - d) Assurance (Jaminan)
 - e) Empathy (Empati)
- 2) Data Sekunder

Menurut Sugiono (2017:156) data sekunder merupakan sumber data yang tidak langsung memberikan kepada pengumpulan data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen.

Menurut Silaen (2018:143), Data Sekunder merupakan data yang diperoleh peneliti dari hasil penelitian pihak lain, biasanya dikumpulkan dari hasil pustaka atau dari laporan penelitian terdahulu. Data sekunder merupakan data-data yang diperoleh dari catatan-catatan, dokumen-dokumen atau laporan-laporan resmi pada Kantor Lurah Bintan Kota Dumai seperti :

- a. Gambaran umum sejarah berdirinya Kantor Lurah Bintan Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai.
- b. Keadaan pegawai Kantor Lurah Bintan Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai yang meliputi jumlah pegawai, bagian/bidang kerja, tingkat pendidikan dan lain-lain.

- c. Struktur organisasi dan rincian tugas pegawai Kantor Lurah Bintan Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai
- d. Sarana dan prasarana Kantor Lurah Bintan Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai.

D. Teknik Pengumpulan Data

Untuk dapat menjawab permasalahan dalam penelitian ini adalah diperlukannya data informasi yang akurat dari sumber-sumber yang dapat dipercaya adapun teknik/cara dalam mengumpulkan data atau informasi tersebut adalah sebagai berikut :

1. Observasi

Menurut Sugiyono (2016:165), Observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis, dua diantaranya yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan.

2. Kuesioner (Angket)

Menurut Sugiyono (2016:162), Kuesioner (angket) adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.

3. Wawancara (Interview)

Menurut Silaen (2018:150-151), Wawancara ialah alat pengumpulan data yang digunakan dalam komunikasi langsung dalam bentuk sejumlah pertanyaan dari pencari informasi yang akan dijawab secara lisan oleh informan. Hasil wawancara tersebut berupa tanggapan,

pendapat dan hasil pemikiran ataupun pengetahuan seseorang mengenai hal yang berhubungan dengan masalah penelitian.

E. Analisa Data

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

Kegiatan dalam analisa data pada penelitian ini adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data dari tiap variabel yang diteliti dan melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah. Analisa data dilakukan dengan teknik statistik deskriptif untuk penelitian setiap kategori, penulis menggunakan teknik penentuan kategori nilai dengan menggunakan *Rating Scale* (Skala Penelitian), di mana setiap item jawaban dari setiap pertanyaan diberi skor, maka penilaian jawaban di kuesioner (angket) digolongkan dalam tiga skor yaitu : Baik (B) = 3 skor, Cukup Baik (CB) = 2 skor, Tidak Baik (TB) = 1 skor, yaitu sebagai berikut :

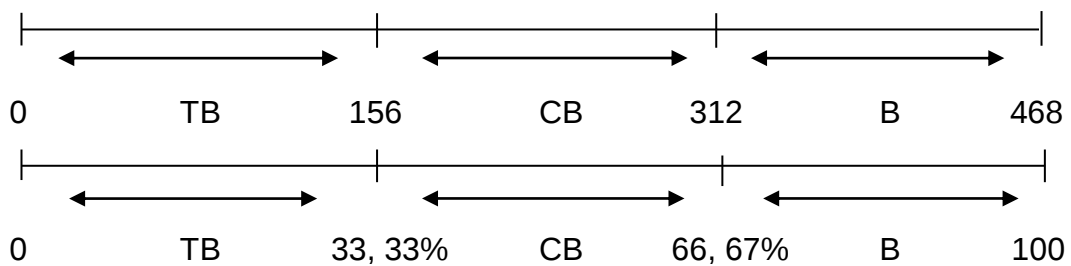
1. Perhitungan untuk sub indikator

Baik : $3 \times 3 \times 52 = 468$ dengan interval skor 313 - 468

Cukup Baik : $2 \times 3 \times 52 = 312$ dengan interval skor 157 - 312

Tidak Baik : $1 \times 3 \times 52 = 156$ dengan interval skor 0 - 156

Dengan garis kontinum sebagai berikut :



2. Penghitungan untuk indikator

Baik : $3 \times 15 \times 52 = 2.340$ dengan interval skor 1.561–2.340

Cukup Baik : $2 \times 15 \times 52 = 1.560$ dengan interval skor 781 – 1.560

Tidak Baik : $1 \times 15 \times 52 = 780$ dengan interval skor 0 - 780

Dengan garis kontinum sebagai berikut :

