

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Camat Dumai Selatan di JL. bukit datuk lama Kecamatan Dumai Selatan. Adapun yang menjadi dasar penulis untuk memilih lokasi tersebut disebabkan Kantor Camat Dumai Selatan ini merupakan salah satu instansi pemerintah yang bertugas dalam menjalankan pelayanan pada masyarakat yang memenuhi pelayanan publik. Hal ini terlihat masih ditemukannya beberapa masalah yaitu: Masih terdapatnya waktu penyelesaian pelayanan yang tidak sesuai dengan standar waktu yang telah ditentukan dan masih adanya pegawai yang tidak ramah dalam melakukan pelayanan pada masyarakat. memenuhi pelayanan publik yang dilakukan pada Kantor Camat Dumai Selatan. Hal ini yang membuat penulis tertarik untuk meneliti dan menganalisis lebih dalam tentang pelayanan publik pada Kantor Camat Dumai Selatan.

B. Populasi dan sampel

Menurut Sugiyono (2017:90) 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.

Sedangkan menurut Sugiyono (2017:91) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Adapun yang

menjadi populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai kantor camat dumai selatan serta masyarakat yang melakukan pengurusan pelayanan pada kantor camat dumai selatan Berdasarkan observasi penulis, adapun pegawai Kantor Camat Dumai Selatan sebanyak 33 orang.

Pengambilan sampel untuk seluruh pegawai dengan menggunakan Teknik *Sampling* Jenuh. Menurut Sugiyono (2017:96) yang dimaksud Teknik *Sampling* Jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Hal ini dilakukan bila jumlah populasi relatif kecil.

Sedangkan untuk masyarakat pengambilan sampel menggunakan Teknik *Sampling Insidental*. Dijelaskan oleh Sugiyono (2017:96) bahwa Teknik *Sampling Insidental* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Untuk lebih jelas berkaitan populasi dan sampel Penulis menentukan besar sampel sebanyak 88 orang, waktu pengambilan sampel selama 22 hari dengan 1 hari penelitian penulis mengambil sebanyak 4 orang masyarakat. Untuk lebih jelas populasi dan sampel dalam penelitian ini dapat dilihat melalui tabel sebagai berikut:

TABEL III.1
Keadaan Populasi dan Sampel Penelitian pada
Kantor Camat Dumai Selatan

No.	Sub Populasi	Populasi (Orang)	Sample (Orang)	Presentase
1.	Camat	1	1	100%
2.	Sekretaris	1	1	100%
3.	Kepala Seksi Kesejahteraan Sosial	1	1	100%
4.	Kepala Sub Bagian Perencanaan, Keuangan dan Aset	1	1	100%
5.	Kepala Seksi Ekonomi dan Pembangunan	1	1	100%
6.	Kepala Seksi Pemerintah	1	1	100%
7.	Kepala Seksi Ketentraman dan Ketertiban	1	1	100%
8.	Kepala Sub Bagian Tata Usaha	1	1	100%
9.	Kepala Seksi Pemberdayaan Masyarakat	1	1	100%
10.	Tenaga Pelaksana (PNS)	11	11	100%
11.	TKPK	13	13	100%
12.	Masyarakat	88	88	—
Jumlah		121	121	—

Sumber Data: Kantor Camat Dumai Selatan 2023

C. Jenis Data

Dalam penelitian ini jenis data yang digunakan untuk mendapatkan informasi yang diperlukan adalah sebagai berikut :

1. Data Primer

Menurut Pasolong (2013:70), Data primer adalah data yang diperoleh langsung oleh pengumpul data (peneliti) dari objek penelitiannya. Dalam penelitian ini, adapun data primer yang diperlukan penulis meliputi: a) *Reliability*; b) *Tangibels*; c) *Responsiveness*; d) *Assurance*; e) *Emphaty*.

2. Data Sekunder

Menurut Pasolong (2013:70), Data Skunder adalah semua data yang di peroleh secara tidak langsung dari objek penelitian. Adapun data skunder yang diperlukan dalam penelitian ini, antara lain:

- a. Sejarah berdirinya Kantor Camat Dumai Selatan .
- b. Visi dan Misi Kantor Camat Dumai Selatan.
- c. Jumlah Pegawai Kantor Camat Dumai Selatan.
- d. Struktur Organisasi Kantor Camat Dumai Selatan.
- e. Sarana dan Prasarana Kantor Caamat Dumai Selatan

D. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang diperlukan, maka penulis menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

a. Observasi

Menurut Sugiyono (2017:165), Observasi teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain, yaitu wawancara dan kuesioner. Kalau wawancara dan kuesioner selalu berkomunikasi dengan orang, maka observasi tidak terbatas pada orang-orang.

b. Kuesioner (Angket)

Menurut Sugiyono (2017:162) Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya pertanyaan yang disusun secara sistematis yang diajukan kepada responden penelitian yang berkaitan dengan pelayanan publik. Adapun cara penyebaran angket dengan cara Teknik sampling insidental.

c. Wawancara

Menurut Esterberg dalam Sugiyono (2013:231) wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui Tanya jawab sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Teknik wawancara digunakan terutama untuk memperdalam data-data yang terkait langsung dengan pelaksanaan kegiatan sebelumnya, dan untuk melengkapi data yang dieproleh yang menyangkut pelayanan publik pada Kantor Camat Dumai Selatan.

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 presentase, serta dilengkapi dengan penguraian terhadap setiap indikator penelitian, kemudian penganalisis statistic dilakukan secara deskriptif. Setelah yang diperlukan terkumpul, maka langka selanjutnya dilakukan pengelompokan

data menurut jenis data dan disajikan dalam bentuk tabel yang dilengkapi dengan presentase dan penguraiannya. Untuk membantu dalam menganalisis data yang diperoleh tersebut, maka penelitian ini menggunakan teknik penentuan skor. Teknik penentuan skor yang digunakan adalah dengan *Rating scale* untuk menilai jawaban dari kusioner.

Menurut Sugiyono (2017:113) *Rating Scale* adalah data mentah yang diperoleh berupa angka kemudian ditafsirkan dalam pengertian kualitatif. Dalam skala model *rating scale*, responden tidak akan menjawab salah satu dari jawaban kualitatif yang telah disediakan, tetapi menjawab salah satu dari jawaban kuantitatif yang telah disediakan. Oleh karena itu *rating scale* ini lebih fleksibel, tidak terbatas untuk pengukuran sikap saja tetapi untuk mengukur persepsi responden terhadap fenomena lainnya.

Hal ini dapat dilihat dari uraian penjelasan berikut:

a. Maka hasil perkalian setiap perindikator yaitu :

Baik : $3 \times 3 \times 121 = 1.089$

Cukup Baik : $2 \times 3 \times 121 = 726$

Tidak Baik : $1 \times 3 \times 121 = 363$

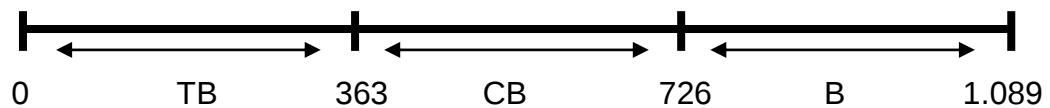
Kriteria tanggapan responden perindikator yaitu:

Rentang Skor : $727 - 1.089$

Rentang Skor : $364 - 726$

Rentang Skor : 0 – 363

Garis kontinum sebagai berikut:



b. Hasil perkalian setiap perindikator yaitu :

Baik : $3 \times 15 \times 121 = 5.445$

Cukup Baik : $2 \times 15 \times 121 = 3.630$

Tidak Baik : $1 \times 15 \times 121 = 1.815$

Kriteria tanggapan responden untuk variabel penelitian adalah:

Rentang Skor : 3.631 – 5.445

Rentang Skor : 1.816 – 3.630

Rentang Skor : 0 – 1.815

Untuk garis kontinum tanggapan responden untuk variabel penelitian dapat dilihat di garis kontinum di bawah ini:

Garis kontinum sebagai berikut:

