

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat dimana proses studi yang digunakan untuk memperoleh pemecahan masalah penelitian berlangsung. Dalam penelitian ini, penulis memilih lokasi penelitian pada Kantor Kelurahan Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai yang beralamat di jalan Pesantren km 4 Bukit Timah. Adapun dasar pertimbangan penulis mengambil Lokasi penelitian pada Kantor Kelurahan Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai, karena Kantor Kelurahan Bukit Timah adalah organisasi pemerintah yang memberikan pelayanan kependudukan dan merupakan salah satu daerah yang mengalami pertumbuhan penduduk yang cukup besar yaitu 6.542 jiwa tepatnya pada tahun 2020 dan penulis ingin mengetahui Standar pelayanan publik yang ada pada Kelurahan Bukit Timah.

Kelurahan Bukit Timah merupakan salah satu kelurahan yang mengalami pertumbuhan penduduk yang sangat besar terlihat dari perkembangan sektor industri di daerah tersebut, sehingga membutuhkan penerbitan administrasi dan pelayanan publik baik dari pihak pemerintah maupun dari pegawainya.

B. Populasi dan Sampel

Menurut Sugiyono (2013:90) 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. Menurut Sugiyono (2013:91) mengatakan yang dimaksud dengan sampel adalah bagian dari jumlah atau karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.

Populasi dan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik sampling jenuh atau *sensus* dimana sampelnya adalah seluruh pegawai dan staf Kantor Kelurahan Bukit Timah. Penulis melihat populasi sedikit, maka seluruh populasi langsung dijadikan sampel yaitu sebanyak 9 orang pegawai dan staf di Kantor Kelurahan Bukit Timah. Sedangkan populasi dan sampel untuk masyarakat menggunakan teknik *Accidental sampling*, dimana teknik penentuan sampel secara kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2013:85). Sampel untuk masyarakat penulis ambil siapa saja yang telah dilayani yang penulis anggap cocok sebagai narasumber yakni dalam satu hari sebanyak 3 orang dengan waktu penelitian selama 22 hari. Maka jumlah sampel untuk masyarakat sebanyak $3 \times 22 = 66$ orang.

Untuk lebih jelasnya keadaan populasi dan sampel dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel III.1
Keadaan Populasi dan Sampel dari Lokasi Penelitian pada
Kantor Kelurahan Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan Kota
Dumai

No	Sub Populasi	Populasi	Sampel	Persentase (%)
1.	Lurah	1	1	100
2.	Sekretaris Lurah	1	1	100
3.	Kepala Seksi Tata Pemerintahan	1	1	100
4.	Kepala Seksi Pemberdayaan Masyarakat, Sosial, dan Budaya	1	1	100
5.	Kepala Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum	1	1	100
6.	Staff	4	4	100
7.	Masyarakat	66	66	
Jumlah		75	75	

Sumber Data: Kantor Kelurahan Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai, Tahun 2021

C. Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan untuk mendapatkan informasi yang diperlukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Data Primer

Diperoleh melalui informan, yaitu orang-orang yang diamati dan memberikan data berupa kata-kata atau kalimat pernyataan. Informan tersebut ialah masyarakat yang menerima pelayanan di Kantor Kelurahan Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai dan pegawai yang berkerja dikantor Kelurahan Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai.

2. Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2016:134) data sekunder adalah data yang diperoleh dari pihak kedua diambil dari lokasi penelitian yaitu pendukung penelitian yang diperoleh, buku-buku penunjang atau informasi dari Kantor Keulurahan Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai yang dibutuhkan untuk penelitian ini.

D. Teknik Pengumpulan Data

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

1. Observasi

Menurut Pasolong (2012:131) observasi merupakan suatu proses pengamatan yang secara langsung dengan sistematis terhadap gejala-gejala yang hendak diteliti. Observasi menjadi salah satu teknik pengumpulan data jika sesuai dengan tujuan penelitian, direncanakan dan dicatat secara sistematis dan kontrol realibilitasnya dan validitasnya.

2. Wawancara

Menurut Sugiyono (2013:157) Wawancara digunakan teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil.

3. Kuesioner atau angket

Menurut Sugiyono (2013:162) Kuesioner atau angket merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Maka penulis melakukan pengumpulan data dengan cara membagikan angket (Daftar pertanyaan) yang dibuat penulis untuk petugas (Pegawai dan Honorer) Kantor Kelurahan Bukit Timah dan masyarakat yang akan dijadikan sampel untuk memperoleh data yang berhubungan dengan Standar pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai

E. Analisa Data

Data yang diperoleh dari responden penelitian. Selanjutnya akan dikelompokkan sesuai dengan jenis data yang diperlukan dan selanjutnya akan disajikan dalam bentuk tabel yang akan dilengkapi dengan uraian dan penjelasan. Adapun teknik analisa data yang digunakan menurut Sugiyono (2013:169) *Statistik Deskriptif* adalah statistik yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.

Setiap kategori penulis menggunakan teknik pencarian kategori nilai dengan menggunakan *Rating Scale*. Sugiyono (2013:97), yaitu data

mentah yang di dapat berupa angka kemudian ditafsirkan dalam pengertian kualitatif. Untuk mengetahui kriteria tanggapan responden dapat diketahui berdasarkan perhitungan sebagai berikut :

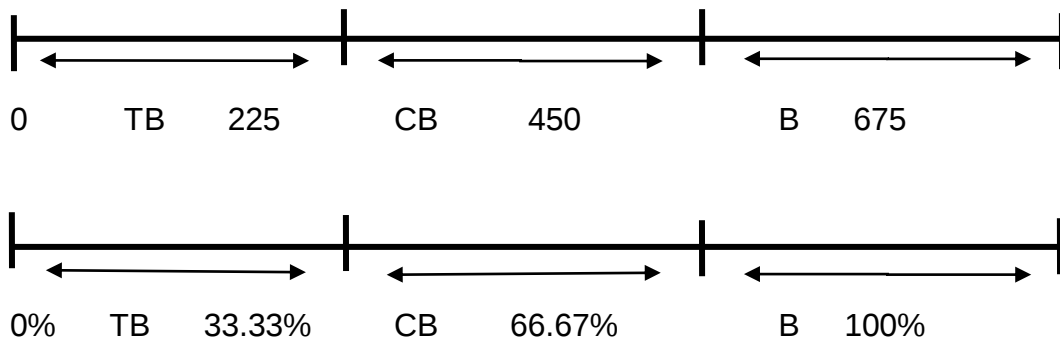
1. Kriteria tanggapan responden untuk per indikator yaitu :

a. Baik $= 3 \times 3 \times 75 = 675$

b. Cukup baik $= 2 \times 3 \times 75 = 450$

c. Tidak baik $= 1 \times 3 \times 75 = 225$

Secara kontinum dapat di buat kategori per indikator sebagai berikut :



2. Kriteria tanggapan responden untuk variable penelitian yaitu :

a. Baik $= 3 \times 18 \times 75 = 4.050$

b. Cukup baik $= 2 \times 18 \times 75 = 2.700$

c. Tidak baik $= 1 \times 18 \times 75 = 1.350$

secara kontinum dapat di buat kategori untuk variabel penelitian
(Rekapitulasi) sebagai berikut :

