

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan pada Kantor Kelurahan Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai yang beralamat di Jl Meranti Darat Kota Dumai. Adapun alasan penulis memilih melakukan penelitian pada Kantor Kelurahan Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai karena Kelurahan Ratu Sima Kota Dumai memiliki jumlah penduduk sebesar 14.744 jiwa, sehingga membutuhkan penertiban administrasi yang baik.

Selain itu, Kantor Kelurahan Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai merupakan salah satu instansi pemerintah yang mempunyai tugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga dituntut pelayanan yang baik dan memberikan kepuasan kepada masyarakat yang dilayani. Oleh karena itu, penulis menganggap perlu untuk mengetahui bagaimana prinsip-prinsip pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai dalam melayani kepentingan masyarakat untuk mencapai tujuan organisasi.

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 Kelurahan Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai dan masyarakat yang melakukan pengurusan pelayanan.

2. Sampel

Menurut Sugiyono (2016:91) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Untuk sampel pegawai pada Kantor Kelurahan Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai menggunakan metode *Sensus atau Sampling jenuh*, dimana keseluruhan populasi dijadikan sampel dalam penelitian ini, yaitu Lurah, Sekretaris Lurah, Kasi Pemerintahan, Kasi Pemberdayaan Masyarakat dan Kesejahteraan Sosial, Kasi Ketentraman dan Ketertiban, TKPK.

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), yaitu masyarakat yang sudah selesai melakukan pengurusan pelayanan pada Kantor Kelurahan Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai

Penelitian dilakukan selama 15 hari kerja, setiap hari kerja penulis menetapkan sebanyak 4 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 Kelurahan Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai

No	Sub Populasi	Populasi	Sampel	Persentase
1	Lurah	1	1	100%
2	Sekretaris Lurah	1	1	100%
3	Kasi Pemerintah	1	1	100%
4	Kasi Pemberdayaan Masyarakat dan Kesejahteraan Sosial	1	1	100%
5	Kasi Ketentraman dan Ketertiban	1	1	100%
6	TKPK	4	4	100%
7	Masyarakat	60	60	-
Total		69	69	-

Sumber Data : Kantor Kelurahan Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan tahun 2023

C. Sumber dan Jenis Data

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

1. Data Primer

Menurut Suwadi (2012:147), data primer adalah data yang diperoleh langsung dari objek yang di teliti. Adapun data yang diperlukan meliputi data tentang prinsip pelayanan publik yaitu:

- a. Kesederhanaan
- b. Kejelasan
- c. Kepastian Waktu
- d. Akurasi
- e. Keamanan

- f. Tanggung Jawab
- g. Kelengkapan Sarana dan Prasarana
- h. Kemudahan Akses
- i. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan
- j. Kenyamanan

2. Data Sekunder

Menurut Suwadi (2012:147) data sekunder adalah data yang diperoleh dari dokumen, publikasi yang sudah dalam bentuk jadi, untuk melengkapi materi penelitian ini antara lain:

- a) Sejarah Kantor Kelurahan Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai
- b) Keadaan dan Komposisi Pegawai Kantor Kelurahan Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai
- c) Struktur Organisasi Kantor Kelurahan Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai
- d) Sarana dan Prasarana pada Kantor Kelurahan Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai

D. Teknik Pengumpulan Data

Untuk dapat menjawab permasalahan dalam penelitian ini, diperlukan 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 (2016:203), Observasi sebagai teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain. Observasi dilakukan dengan melihat langsung yang digunakan untuk menentukan faktor yang layak didukung melalui wawancara survey analisis jabatan.

2. Kuesioner (Angket)

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

3. Wawancara (*Interview*)

Menurut Sugiyono (2016:157), wawancara (*interview*) digunakan sebagai 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.

E. Analisa Data

Setelah data yang diperlukan terkumpul dari responden penelitian, maka selanjutnya akan dilakukan pengelompokkan 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 penilaian setiap kategori, penulis menggunakan teknik penentuan kategori nilai dengan menggunakan *Rating Scale* (Skala Penelitian), dimana 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:

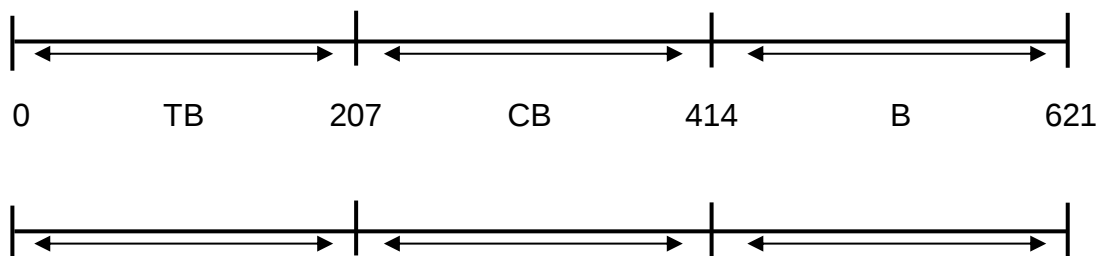
1. Penghitungan untuk sub indikator

Baik : $3 \times 3 \times 69 = 621$ —————→ 415 - 621

Cukup Baik : $2 \times 3 \times 69 = 414$ —————→ 208 - 414

Tidak Baik : $1 \times 3 \times 69 = 207$ —————→ 0 - 207

Dengan garis kontinum sebagai berikut:



0% TB 33,33% CB 66,67% B 100%

2. Penghitungan untuk indikator

Baik : $3 \times 30 \times 69 = 6.210$ —————→ 4.141 - 6.210

Cukup Baik : $2 \times 30 \times 69 = 4.140$ —————→ 2.071 - 4.140

Tidak Baik : $1 \times 30 \times 69 = 2.070$ —————→ 0 - 2.070

Dengan garis kontinum sebagai berikut:

