

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada Kantor Kelurahan Bukit Datuk Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai yang beralamat di Jalan Marlan Jaya, Bukit Datuk Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai tepatnya bersebelahan dengan Masjid Raya BAITURRAHMAN.

Adapun alasan penulis memilih lokasi penelitian ini karena Kantor Kelurahan Bukit Datuk Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai merupakan salah satu organisasi publik yang melaksanakan pelayanan masyarakat dan penyelenggaraan tugas-tugas umum pemerintahan yang sudah selayaknya mampu memberikan pelayanan yang memadai sesuai dengan kebutuhan pelayanan yang dibutuhkan masyarakat.

Penulis juga tertarik menjadikan Kantor Kelurahan ini sebagai pusat penelitian karena kantor ini merupakan salah satu kantor yang termasuk mewah dan besar karena memiliki ruangan rapat tersendiri, dan juga Kelurahan ini termasuk Kelurahan yang selalu mendapatkan banyak penghargaan dan kejuaraan dalam perlombaan.

B. Populasi dan Sampel

Populasi menurut Sugiyono (2018:117) adalah wilayah generalisasi (suatu kelompok) yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Menurut Sugiyono (2018:81) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh

populasi tersebut sampel yang diambil dari populasi tersebut harus betul-betul representatif atau mewakili populasi yang diteliti.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai dan staf yang ada di Kantor Kelurahan Bukit Datuk Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai berjumlah 8 orang dan masyarakat. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini ada dua cara yaitu untuk pegawai menggunakan metode sensus sedangkan untuk masyarakat menggunakan teknik *sampling incidental* yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan yaitu siapa saja yang secara kebetulan / *incidental* bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok dijadikan sumber data responden penelitian.

Penulis melaksanakan penelitian selama 20 hari dengan 1 hari penelitian penulis mengambil 3 orang sebagai responden. Jadi total untuk keseluruhan masyarakat berjumlah 60 responden. Untuk lebih jelas populasi dan sampel dalam penelitian ini dapat dilihat melalui Tabel III.1 sebagai berikut:

Tabel III.1
Populasi dan Sampel Penelitian

No	Sub Populasi	Populasi (Orang)	Sampel (Orang)	Persentase (%)
1	Lurah	1	1	100
2	Sekretaris Kelurahan	1	1	100
3	Kasi Pemberdayaan & Kesejahteraan Sosial	1	1	100
4	Kasi Ketentraman & Ketertiban	1	1	100
5	Kasi Pemerintahan	1	1	100
6	Staff	1	1	100
7	Pegawai Honorer	2	2	100
8	Masyarakat yang berurusan	60	60	-
Jumlah		68	68	-

Sumber Data : Kantor Kelurahan Bukit Datuk Kecamatan Dumai Selatan
Kota Dumai 2021

C. Jenis dan Sumber Data

Data akan dikumpulkan pada saat peneliti berada di lapangan. Data yang diperlukan dalam penelitian ini antara lain meliputi :

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh dari pihak pertama secara langsung dari sumber data Sugiyono, (2018:247). Adapun data yang diperlukan penulis dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh dari pihak pertama yang dalam hal ini dari responden penelitian dengan data yang diperlukan tentang 10 (sepuluh) indikator Prinsip Pelayanan Publik sebagai berikut:

- a. Kesederhanaan prosedur
 - b. Kejelasan
 - c. Kepastian waktu
 - d. Akurasi produk pelayanan publik
 - e. Kelengkapan sarana dan prasarana
 - f. Keamanan
 - g. Tanggung jawab
 - h. Kemudahan akses
 - i. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan
 - j. Kenyamanan
2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan sumber data tidak langsung memberikan kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen Sugiyono (2018:247). Dimana data yang diperlukan berkaitan dengan penelitian pada Kantor Kelurahan Bukit Datuk Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai, dengan data yang diperlukan antara lain:

- a. Sejarah Berdirinya Kantor Kelurahan Bukit Datuk Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai
- b. Keadaan dan Komposisi Masyarakat Kantor Kelurahan Bukit Datuk Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai
- c. Tugas Pokok dan Fungsi Kantor Kelurahan Bukit Datuk Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai

d. Struktur Organisasi Kantor Kelurahan Bukit Datuk Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai

e. Sarana dan Prasarana pada Kantor Kelurahan Bukit Datuk Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh data yang diperlukan sehubungan dengan penelitian dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Observasi

Supriyati (2011: 46) menjelaskan bahwa observasi adalah suatu cara untuk mengumpulkan data penelitian dengan mempunyai sifat dasar naturalistik yang berlangsung dalam konteks natural, pelakunya berpartisipasi secara wajar dalam interaksi. Selain itu menurut Arikunto (2006: 124) observasi adalah mengumpulkan data atau sebuah keterangan yang harus dilakukan dengan usaha-usaha pengamatan secara langsung ke tempat yang akan diselidiki atau tempat yang diamati untuk data penelitian.

2. Angket (*Kuesioner*)

Menurut Hopkins (2011: 203) *kuesioner* merupakan salah satu strategi cepat dan sederhana untuk memperoleh informasi yang kaya dari mahasiswa. Selain itu menurut Pasolong (2013:141) *kuesioner* adalah suatu pengumpulan data melalui daftar pertanyaan yang diisi oleh

responden itu sendiri. Dalam teknik *kuesioner*, responden mempunyai peranan penting dalam memperoleh data yang dibutuhkan.

3. Wawancara (*Interview*)

Pasolong (2013:137) menjelaskan bahwa wawancara merupakan pembicaraan dua arah yang dilakukan oleh pewawancara terhadap responden atau informan, untuk menggali informasi yang relevan dengan tujuan penelitian. Selain itu menurut Sugiyono (2018:157) 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.

E. Analisis Data

Setelah data yang diperlukan terkumpul, maka selanjutnya akan dilakukan pengelompokan data sesuai dengan jenis data yang dibutuhkan. Selanjutnya data tersebut akan disajikan dalam bentuk Tabel yang dilengkapi dengan uraian penjelasan. Pelaksanaan data akan dilakukan secara *Statistik Deskriptif* digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum.

Adapun Teknik pengukuran penulis menggunakan *Rating Scale*, Sugiyono (2018:97), yaitu teknik mengubah data mentah yang diperoleh berupa angka kemudian ditafsirkan dalam pengertian kualitatif.

Pelaksanaan penganalisaan data akan dilakukan secara statistik deskriptif yang bersifat menyimpulkan temuan penelitian yang khusus kepada yang umum. Untuk mengetahui ketanggapan responden dapat diketahui berdasarkan perhitungan sebagai berikut:

1. Kategori untuk tiap indikator adalah:

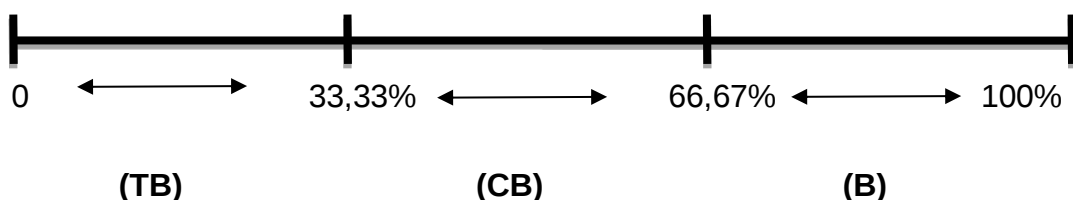
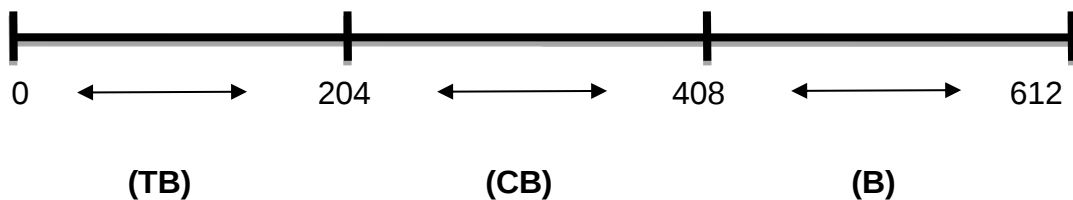
Untuk mengolah data kriteria pengukuran persub indikator dengan rumus sebagai berikut: (nilai skor) x (sub indikator) x (jumlah responden), maka untuk kategori tiap sub indikator adalah:

a. Baik $= 3 \times 3 \times 68 = 612$

b. Cukup baik $= 2 \times 3 \times 68 = 408$

c. Tidak baik $= 1 \times 3 \times 68 = 204$

Berdasarkan secara garis kontinum dapat dilihat sebagai berikut:



2. Kategori untuk semua indikator adalah:

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

a. Baik $= 3 \times 30 \times 68 = 6.120$

b. Cukup baik $= 2 \times 30 \times 68 = 4.080$

c. Tidak baik $= 1 \times 30 \times 68 = 2.040$

Berdasarkan secara garis kontinum dapat dilihat sebagai berikut:

