UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Menurut Atherton dan Klemmack (dalam Soehartono, 2011:35). Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif. Penelitan deskriptif bertujuan untuk memberikan gambaran tentang suatu masyarakat atau suatu kelompok orang tertentu atau gambaran tentang suatu gejala atau hubungan antara dua gejala atau lebih Penelitian deskriptif ini meliputi: 1) penelitian yang menggambarkan karakteristik suatu masyarakat atau suatu kelompok orang tertentu. 2) peneliti yang menggambarkan penggunaan fasilitas masyarakat. 3) penelitian yang memperkirakan proporsi orang yang mempunyai pendapat, sikap, atau bertingkah laku tertentu. 4) penelitian yang berusaha untuk melakukan semacam ramalan. 5) penelitian deskriptif lain adalah penelitian yang mencari hubungan antara dua variable atau lebih (Soehartono, 2011:35).

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini berlokasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir, Jalan batu 4, Kelurahan Bagan punak, kecamatan Bangko. Adapun waktu Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Januari, febuari, dan Maret 2018.

3.3 Sumber Data

Agar penelitian ini lebih terarah serta sesuai dengan tujuan yang diinginkan berdasarkan konsep yang diajukan, maka pendekatan penelitian yang digunakan adalah kuantitatif yaitu mencari data/informasi dari realitas permasalahan yang ada dengan mengacu pada pembuktian konsep atau teori yang digunakan. Selain itu, penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan diantara variabel-variabel tersebut. Sumber data yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah:

a. Data Primer

   Data primer apa saja yang diperoleh dari lokasi penelitian atau data yang bersumber dari informan penelitian yang berkaitan dengan masalah penelitian Analisis Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir.

b. Data Sekunder

   Data sekunder yang berasal dari sumber-sumber yang berhubungan dengan objek penelitian yang berupa laporan atau catatan akta kelahiran.

3.4 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data merupakan usaha untuk mengumpulkan bahan-bahan yang berhubungan dengan penelitian yang dapat berupa data, fakta, gejala, maupun informasi yang sifatnya valid, dapat dipercaya dan obyektif (sesuai dengan kenyataan). Adapun metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

a. Observasi

Yaitu penulis melakukan pengumpulan data dengan observasi langsung atau dengan pengamatan langsung terhadap proses pelayanan publik dengan cara peneliti tidak ikut serta dalam proses kerja dan mencatat hal yang berkaitan dengan permasalahan penelitian. Teknik pengumpulan data dengan observasi digunakan bila peneliti berkenaan dengan prilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar (Sugiyono, 2016:166).

b. Wawancara

Yaitu dengan mengadakan tanya jawab dan tatap muka langsung dengan beberapa informan seperti stakeholder yang dianggap mengetahui banyak yang mengenai objek penelitian dan permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini sebagai sumber data. Wawancara *(intervie)* adalah pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan secara langsung oleh pewawancara (pengumpul data) kepada responden dan jawaban-jawaban responden dicatat atau direkam dengan alat perekam (tape ricorder) (Soehartono, 2011:68).

c. Angket (Kuesioner)

Peneliti mengumpulkan data dengan menyerahkan atau mengirimkan daftar pertanyaan untuk diisi sendiri oleh responden. Responden adalah orang yang memberikan tanggapan (respons) atau menjawab pertanyaan-pertanyaan yang diajukan (Soehartono,1999:65). Pada penelitian ini, peneliti langsung bertatap muka dengan responden. Kuesioner tetap dipegang oleh pewawancara, lalu

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

membacakan pertanyaan kepada responden, baik dengan atau tanpa option jawaban secara lengkap.

3.5 Populasi dan Sampel

Populasi adalah keseluruhan gejala atau satuan yang ingin diteliti. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang melakukan pengurusan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir. Sedangkan sampel adalah bagian populasi yang ingin diteliti. Sampel juga merupakan bagian atau sejumlah cuplikan tertentu yang diambil dari suatu populasi dan diteliti secara rinci.

Teknik penarikan sampel yang digunakan dalam penelitian menggunakan non-probability sampling, yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Adapun teknik penarikan sampel yang digunakan ialah sampling jenuh, yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Adapun pertimbangan dalam penelitian ini adalah karena fokus penelitian mengenai kualitas pelayanan publik maka, sampel sumber data yang relevan ialah masyarakat yang pernah mengurus akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Adapun sampel dalam penelitian sebanyak 70 orang. Jumlah ini diambil karena melihat data yang didapatkan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil bahwa rata-rata yang mengurus akta kelahiran di Dinas kependudukan dan Penatatan Sipil sebayak 70 orang perharinya

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

3.6 Teknik Analisis Data

Penganalisaan data merupakan suatu proses lanjutan dari proses pengolahan data untuk melihat bagaimana menginterpretasikan data, kemudian menganalisa data dari hasil yang sudah ada pada tahap hasil pengolahan data. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis deskriptif kuantitatif dengan metode tabel frekuensi, yaitu menganalisa data dengan cara mendiskripsikan atau mengambarkan data yang telah terkumpul yang menyajikan dalam bentuk angka-angka tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku umum. Adapun rumus yang digunakan untuk menganalisis tabel yaitu:

$$P = \frac{f}{N} \times 100\%$$

Keterangan: P = persentase (%)

F = frekuensi

$$X = \frac{\sum(f.X)}{N} \times 100\%$$

Keterangan : X = Rata-rata

∑(f.X) = Jumlah skor kategori jawaban

N = Jumlah responden

$$\text{Rata Persen} = \frac{\text{Rata−rata Skor}}{\text{Banyaknya Klasifikasi Jawaban}} \times 100\ \%$$

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

Selain tabel frekuensi, analisa data juga dilakukan dengan menggunakan skala likert. Skala likert dikembangkan oleh rensist likert (1932) yang paling sering digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, persepsi responden terhadap suatu objek (husaini usman & purnomo setiady, 2004:69). Pemberian skor dimulai dari nilai tertinggi dengan 4 dan skor terendah 1. Klasifikasi antara lain sebagai berikut:

Sangat sering / sangat lengkap / sangat nyaman / sangat layak dan memadai / sangat tepat waktu / sangat mudah / sangat sederhana / sangat wajar dan jelas / berjalan sangat baik / sangat tanggap / sangat cepat dan tepat / sangat disiplin / sangat jelas / sangat sopan / sangat cermat / sangat bagus / sangat baik / sangat ramah / sangat adil	Skor 4
Sering / lengkap / nyaman / layak dan memadai / tepat waktu / mudah / sederhana / wajar dan jelas / berjalan baik / tanggap / cepat dan tepat / disiplin / jelas / sopan / cermat / bagus / baik / ramah / adil	Skor 3
Jarang / tidak lengkap / tidak nyaman / tidak layak dan tidak memadai / tidak tepat waktu / tidak mudah / tidak sederhana / tidak wajar dan jelas/ berjalan tidak baik / tidak tanggap / tidak cepat dan tidak tepat / tidak disiplin / tidak jelas / tidak sopan / tidak cermat / tidak bagus / tidak baik / tidak ramah / tidak adil	Skor 2
Sangat jarang / sangat tidak lengkap / sangat tidak nyaman /	Skor 1

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

sangat tidak layak dan tidak memadai / sangat tidak tepat waktu / sangat tidak mudah / sangat tidak sederhana / sangat tidak wajar dan jelas / berjalan sangat tidak baik / sangat tidak tanggap / sangat tidak cepat dan tidak tepat / sangat tidak disiplin / sangat tidak jelas / sangat tidak sopan / sangat tidak cermat / sangat tidak bagus / sangat tidak baik / sangat tidak ramah / sangat tidak adil	

Untuk mengetahui berkualitas atau tidaknya pelayanan akta kelahiran di dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten pangkep, maka penulis membuat suatu ukuran yaitu sebagai berikut :

1. Sangat berkualitas : 76%-100%
2. Berkualitas : 51%-75%
3. Tidak berkualitas : 26%-50%
4. Sangat tidak berkualitas : 0%-25%

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU