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 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada Kantor Camat Kubu Babussalam Kabupaten Rokan Hilir. Penetapan lokasi penelitian berdasarkan pertimbangan penulis ingin mengetahui bagaimana pelaksanaan pelayanan public pada kantor tersebut, penulis juga ingin mengetahui hambatan-hambatan apa saja yang dialami pegawai, keterbatasan sarana dan prasarana dalam melayani masyarakat. Maka diperlukan suatu pelayanan yang efektif dan efisien dalam mencapai tujuan tujuan tersebut.Penelitian ini dilakukan sejak Desember 2017 sampai dengan Januari 2018.

3.2 Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini bersifat survei deskriftif dimana setelah data terkumpul maka akan diklasifikasikan sesuai dengan indicator yang digunakan dalam penelitian ini. Kemudian dibuat tabel frekuensi sederhana dengan menggunakan metode deskriftif analisa, yaitu menganalisa masalah-masalah yang mempunyai hubungan yang satu dengan yang lain dan sekaligus menggambarkannya.

3.3 Jenis dan Sumber Data

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diambil langsung, tanpa perantara dari sumbernya.Sumber ini dapat berupa benda-benda, situs atau manusia.

(Prasetya 2004:86). Yang mana data tersebut terdiri dari identitas responden berupa jenis kelamin,umur, masa kerja, tingkat pendidikan dan pangkat/golongan pegawai serta hasil tanggapan responden terhadap pelayanan di Kantor Camat Kubu Babussalam Kabupaten Rokan Hilir.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diambil secara tidak langsung dari sumbernya. Data sekunder biasanya diambil dari dokumen-dokumen (laporan, karya tulis orang lain, Koran, majalah) atau seseorang mendapat informasi dari orang lain. (Prasetya 2004:87). Yang mana data tersebut diperolah dari Kantor Camat Kubu Babussalam Kabupaten Rokan Hilir. Yang terdiri dari gambaran umum kantor, struktur organisai, uraian tugas dan fungsi.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data adalah tata cara atau teknik pencarian data, baik yang berasal dari sumber atau objek penelitian maupun dari sumber instansional, sebagai berikut:

a. Wawancara, yaitu dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan secara langsung kepada responden, guna memperolah data yang diperlukan untuk penelitian ini. Dengan menggunakan teknik ini penulis dapat penjelasan langsung dari responden tentang pertanyaan yang diajukan. Adapun *Key Informant* yang diwawancarai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

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

Tabel 1.4 :*Key Informant* Penelitian

No	Nama	Jabatan
1	Drs. Ahmad Atin	Camat
2	H. Sakroni, SE	Sekretaris Camat
3	Muhaimin	Penghulu Teluk Nilap
4	Erma Yani, SE	Pegawai Kantor Camat
5	Ahmad	Masyarakat

Sumber: Data Olahan Tahun 2017

b. Kuesioner, dengan membuat daftar pertanyaan-pertanyaan dan selanjutnya disebarkan kepada responden. Penulis menggunakan teknik ini agar memudahkan dalam menarik kesimpulan dari objek yang diteliti. Koesioner akan diberikan kepada Sampel yang pernah menerima pelayanan yang diberikan Pegawai di Kantor Camat Kubu Babussalam Kabupaten Rokan Hilir untuk diisi sesuai dengan kenyataan yang ada, kemudian penulis bisa menarik kesimpulan.

c. Obsevasi, yaitu dengan mengamati secara langsung objek penelitian, dengan teknik ini penulis dapat megamati secara langsung keadaan pelayanan publik di Kantor Camat Kubu Babussalam Pasca Pemekaran.

3.5 Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi atau "*Universe*" adalah keseluruhan elemen yang akan dijelaskan oleh seorang peneliti didalam penelitiannya. Populasi bisa berwujud air, udara, desa, sistem, dokumen, dan tentu saja manusia. (Prasetya 2004:72). Adapun populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang ada

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

di Kecamatan Kubu Babussalam yang membutuhkan pelayanan yang berjumlah 25.940 jiwa.

b. Sampel

Sampel adalah wakil (dari populasi). Jika jumlah sampel sama dengan jumlah populasi, maka penelitian itu disebut sensus. Tetapi sering kali terjadi, jumlah sampel yang diambil jauh lebih sedikit daripada jumlah populasinya. (Prasetya 2004:73). Pengambilan sampel untuk masyarakat diambil responden dengan menggunakan *Metode Accidental Sampling* dimana sampel diambil secara kebetulan dengan meninjau tempat penelitian dan mewawancarai orang-orang yang kebetulan sedang berada di Kantor Camat Kubu Babussalam dan orang-orang inilah yang akan menilai pelayanan yang diberikan pegawai, dan untuk ukuran sampel penulis menggunakan rumus Slovin, dimana penetapan sampel mempertimbangkan batas ketelitian yang dapat mempengaruhi kesalahan pengambilan sampel populasi. Rumus Slovin tersebut adalah sebagai berikut

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

Keterangan:

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

E = nilai kritis (batas ketelitian) yang diinginkan

Dimana dengan jumlah populasi 25.940 orang dan nilai kritis yang diinginkan sebesar 10% maka didapatkan sampel sebesar:

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

$$n = \frac{25.940}{1+25.940(0,1)^2}$$

$$= \frac{25.940}{260,4}$$

= 99,61 digenapkan menjadi 100

100 orang masyarakat inilah yang menilai pelayanan yang diberikan Kantor Camat Kubu Babussalam Kabupaten Rokan Hilir.

3.6. Analisis Data

Dalam menganalisa data yang terkumpul digunakan metode deskriftif untuk menggambarkan secara utuh dan nyata mengenai pelaksanaan pelayanan di Kantro Camat Kubu Babussalam Kabupaten Rokan Hilir, kemudian dituangkan kedalam bentuk tabel-tabel dengan angka dan persentase untuk selanjutnya dianalisa dengan deskriftif analisa.

Selanjutnya data yang terkumpul dikelompokkan dan ditabulasikan untuk kemudian dianalisa secara kualitatif bersifat deskrifitf dengan menghitung jumlah rata-rata skor menggunakan skala interval. Kemudian hasil penelitian ditambah dengan hasil wawancara serta keterangan-keterangan yang sifatnya mendukung dalam menjelaskan hasil penelitian baru kemudian ditarik kesimpulan.

3.7.Teknik pengukuran

Untuk menjaga agar penelitian dapat mencapai tujuan yang diharapkan maka penulis menetapkan konsep operasional yang digunakan

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

untuk mengukur indikator penelitian dengan menggunakan Skala Likert.Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian, fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian (Sugiyono, 2014:107). Adapun variabel penelitian adalah tentang Analisis Pelaksanaan Pelayanan Publik Pasca Pemekaran di Kecamatan Kubu Babussalam Kabupaten Rokan Hilir (Studi Kasus Kantor Camat Kubu Babussalam kabupaten Rokan Hilir)

Dengan Skala Likert, maka variabel penelitian akan diukur dan dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan titik tolak untuk menyusun item-item instrument yang dapat berupa peryataan atau pertanyaan, jawaban setiap instrument yang menggunakan Skala Likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negative atau dari sangat baik sampai tidak baik. Untuk keperluan peranan dalam penelitian ini, maka jawaban dari responden dalam kuisioner diberi skor sebagai berikut:

No	Kategori	Skor
1	Sangat baik	5
2	Baik	4
3	Cukup Baik	3
4	Kurang Baik	2
5	Tidak Baik	1

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

Kemudian untuk menganalisis masing-masing indikator variabel penelitian terlebih dahulu harus diketahui nilai intervalnya dengan menggunakan formula:

Skor Tertinggi : Jumlah Sub Indikator x Jumlah Responden x Nilai Tertinggi
Skor Terendah: Jumlah Sub Indikator x Jumlah Responden x Nilai Terendah

$$\text{Interval} : \frac{\text{Skor Tertinggi} - \text{Skor Terendah}}{\text{Skala}}$$

Skor Tertinggi : 5 x 100 x 5 = 2500

Skor Terendah : 5 x 100 x 1 = 500

$$\text{Interval} : \frac{2500 - 500}{5} = 400$$

Dari hasil diatas, untuk mengetahui penilian dari masing-masing indikator variabel Analisis Pelaksanaan Pelayanan Publik Pasca Pemekaran di Kecamatan Kubu Babussalam Kabupaten Rokan Hilir (Studi Kasus Kantor Camat Kubu Babussalam kabupaten Rokan Hilir) maka dapat dilihat sebagai berikut:

a. Tangibles, untuk pengukurannya dengan 5 sub indikator yang dinilai dari 100 responden dengan skor tertinggi 2500 dan skor terendah 500 dengan interval 400 dapat dinyatakan:

   Sangat Baik : apabila jumlah skor yang diperoleh dari kuesioner berada pada interval 2100 – 2500

   Baik : apabila jumlah skor yang diperoleh dari kuesioner berada pada interval 1700 - 2100

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

Cukup baik : apabila jumlah skor yang diperoleh dari kuesioner berada pada interval 1300 – 1700

Kurang Baik : apabila jumlah skor yang diperoleh dari kuesioner berada pada interval 900 – 1300

Tidak Baik : apabila jumlah skor yang diperoleh dari kuesioner berada pada interval 500 – 900

b. Reliability , untuk pengukurannya dengan 5 sub indikator yang dinilai dari 100 responden dengan skor tertinggi 2500 dan skor terendah 500 dengan interval 400 dapat dinyatakan:

Sangat Baik : apabila jumlah skor yang diperoleh dari kuesioner berada pada interval 2100 – 2500

Baik : apabila jumlah skor yang diperoleh dari kuesioner berada pada interval 1700 - 2100

Cukup baik : apabila jumlah skor yang diperoleh dari kuesioner berada pada interval 1300 – 1700

Kurang Baik : apabila jumlah skor yang diperoleh dari kuesioner berada pada interval 900 – 1300

Tidak Baik : apabila jumlah skor yang diperoleh dari kuesioner berada pada interval 500 – 900

c. Responsive, untuk pengukurannya dengan 5 sub indikator yang dinilai dari 100 responden dengan skor tertinggi 2500 dan skor terendah 500 dengan interval 400 dapat dinyatakan:

UIN SUSKA RIAU
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim 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.

Sangat Baik : apabila jumlah skor yang diperoleh dari kuesioner berada pada interval 2100 – 2500

Baik : apabila jumlah skor yang diperoleh dari kuesioner berada pada interval 1700 - 2100

Cukup baik : apabila jumlah skor yang diperoleh dari kuesioner berada pada interval 1300 – 1700

Kurang Baik : apabila jumlah skor yang diperoleh dari kuesioner berada pada interval 900 – 1300

Tidak Baik : apabila jumlah skor yang diperoleh dari kuesioner berada pada interval 500 – 900

d. Assurance, untuk pengukurannya dengan 5 sub indikator yang dinilai dari 100 responden dengan skor tertinggi 2500 dan skor terendah 500 dengan interval 400 dapat dinyatakan:

Sangat Baik : apabila jumlah skor yang diperoleh dari kuesioner berada pada interval 2100 – 2500

Baik : apabila jumlah skor yang diperoleh dari kuesioner berada pada interval 1700 - 2100

Cukup baik : apabila jumlah skor yang diperoleh dari kuesioner berada pada interval 1300 – 1700

Kurang Baik : apabila jumlah skor yang diperoleh dari kuesioner berada pada interval 900 – 1300

Tidak Baik : apabila jumlah skor yang diperoleh dari kuesioner berada pada interval 500 – 900

UIN SUSKA RIAU
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim 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.

e. Empathy, untuk pengukurannya dengan 5 sub indikator yang dinilai dari 100 responden dengan skor tertinggi 2500 dan skor terendah 500 dengan interval 400 dapat dinyatakan:

Sangat Baik : apabila jumlah skor yang diperoleh dari kuesioner berada pada interval 2100 – 2500

Baik : apabila jumlah skor yang diperoleh dari kuesioner berada pada interval 1700 - 2100

Cukup baik : apabila jumlah skor yang diperoleh dari kuesioner berada pada interval 1300 – 1700

Kurang Baik : apabila jumlah skor yang diperoleh dari kuesioner berada pada interval 900 – 1300

Tidak Baik : apabila jumlah skor yang diperoleh dari kuesioner berada pada interval 500 – 900

Kemudian untuk menganalisis masing-masing indikator variabel penelitian terlebih dahulu diketahui nilai intervalnya dengan menggunakan formula

Skor Tertinggi : Jumlah Sub Indikator x Jumlah Responden x Nilai Tertinggi

Skor Terendah : Jumlah Sub Indikator x Jumlah Responden x Nilai Terendah

$$\text{Interval} : \frac{\text{Skor Rata-Rata tertinggi} - \text{Skor Rata-Rata Terendah}}{\text{Skala}}$$

Dari formula diatas, dapat diketahui 5 indikator yaitu:

Skor Tertinggi : 5 x 100 x 5 = 2500

Skor Terendah : 5 x 100 x 1 = 500

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

Interval : $\frac{2500 - 500}{5} = 400$

Dari hasil diatas, untuk mengetahui setiap rekapitulasi tanggapan responden terhadap Tangibles, Reliability, Responsive, Assurance dan Empathy secara keseluruhan adalah dengan menjumlahkan seluruh hasil rekapitulasi setiap subindikator variabel dan dibagi dengan jumlah indikator variabel penelitian.

Dengan demikian, maka dapat dinyatakan Analisis Pelaksanaan Pelayanan Publik Pasca Pemekaran di Kecamatan Kubu Babussalam Kabupaten Rokan Hilir (Studi Kasus Kantor Camat Kubu Babussalam kabupaten Rokan Hilir) pengukurannya dengan 5 indikator variabel yang dinilai dengan skor rata-rata tertimggi 2500 dan skor rata-rata terendah 500 dengan nilai intervalnya 400 dapat dinyatakan.

Sangat Baik : apabila jumlah skor yang diperoleh dari responden berada pada interval 2100 – 2500

Baik : apabila jumlah skor yang diperoleh dari responden berada pada interval 1700 - 2100

Cukup baik : apabila jumlah skor yang diperoleh dari responden berada pada interval 1300 – 1700

Kurang Baik : apabila jumlah skor yang diperoleh dari responden berada pada interval 900 – 1300

Tidak Baik : apabila jumlah skor yang diperoleh dari responden berada pada interval 500 – 900

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