

Hak Cipta Diindungi 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.

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi dan waktu penelitian ini dimulai dari bulan November tahun 2017 sampai dengan selesai.

#### 3.2 Metode Penelitian

Sugiyono (2013 : 1) metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Adapun metode penelitian pada penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif sesuai dengan rumusan masalah yang deskriptif. Penelitian deskriptif yaitu penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan antara variabel satu dengan variabel yang lain (Sugiyono, 2013 : 11). Penelitian ini berusaha menjawab bagaimana kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi berdasarkan kenyataan yang ditemui dilapangan.

#### 3.3 Sumber Data

##### 1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh orang yang melakukan penelitian atau orang yang bersangkutan yang melakukannya. Data primer juga disebut data asli atau data baru. Sumber data primer pada penelitian diperoleh dengan melakukan penyebaran

kuesioner kepada responden dan kegiatan wawancara kepada informan atau pihak yang mengetahui secara detail mengenai proses pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi. Kemudian data diolah agar memperoleh data yang sesuai dengan kebutuhan penelitian. Data ini didapat dari kuesioner yang disebarakan kepada responden sebanyak 150, dan wawancara kepada pihak yang berkompeten dalam hal ini adalah PLT. Kepala Dinas, Kepala Bidang Pencatatan Sipil, Kepala Bidang Pendaftaran Pendudukan, serta Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan. Maka sumber data primer dalam penelitian ini berupa hasil olahan data jawaban responden tersebut, hasil wawancara langsung dengan panduan wawancara yang telah penulis susun.

## 2. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data penelitian yang diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara (dihasilkan pada pihak lain) atau digunakan oleh lembaga lainnya yang bukan merupakan pengolahnya, tetapi dapat dimanfaatkan dalam penelitian (Ruslan, Rosady, 2003 : 138). Data ini bisa berupa penjelasan umum, struktur organisasi dan fungsi setiap unit kerja, keadaan geografis, keadaan penduduk, data sekunder lainnya yang dianggap perlu dan berguna bagi peneliti.

### Hak Cipta Diindungi 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 Diindungi 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.

### 3.4 Populasi dan Sample

#### 1. Populasi

Populasi adalah totalitas semua nilai yang mungkin, baik hasil menghitung maupun pengukuran, kuantitatif dan kualitatif (Nawawi, Hadari, 2001 : 141). Populasi adalah seluruh sumber-sumber data yang ada. Sedangkan Sugiyono (2013 : 90) Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek/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 masyarakat yang mengurus administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi yang berjumlah 325.307 orang.

#### 2. Sample

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar dan penelitian tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu maka penelitian dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi. Sugiyono (2011 : 91) mendefinisikan Sampel adalah bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.

Pengambilan sampel pada penelitian ini dilakukan dengan metode *Sampling Insidental*. *Sampling Insidental* adalah teknik penentuan

#### Hak Cipta Diindungi 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.

sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2013 : 96). Sampel pada penelitian ini yaitu 150 orang masyarakat yang ditemui peneliti sedang mengurus administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi. Jumlah Sampel tersebut ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 yang menetapkan 150 sampel untuk mengukur kualitas pelayanan sehingga tercapailah kepuasan masyarakat.

### 3.5 Teknik Pengumpulan Data

#### 1. Interview (Wawancara)

Wawancara 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 mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil (Sugiyono, 2013 : 157). Wawancara adalah tanya jawab antara evaluator dan sumber informasi penyelenggara pelayanan yang sedang di evaluasi (Permenpan-RB No.1/2015). Wawancara yang dilakukan dalam penelitian ini adalah dengan cara bertanya langsung kepada informan penelitian. Adapun informan penelitian ini adalah sebagai berikut :

Hak Cipta Diindungi 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.

**Tabel 3.1 Informan Penelitian**

No	Nama Informan Penelitian	Jabatan
1	Drs. Martono	PLT. Kepala Dinas
2	Asmari,S.Sos	Kabid Pencatatan Sipil
3	Sonny Septrison,SH,M.Si	Kabid Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan
4	Amri Jasda,S.SP	Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk

**2. Kuesioner (Angket)**

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden (Sugiyono, 2013 : 162). Kuesioner yaitu alat riset atau survei yang terdiri atas serangkaian pertanyaan tertulis atau daftar pertanyaan, bertujuan mendapatkan tanggapan dari kelompok orang terpilih melalui wawancara pribadi atau melalui pos (Permenpan-RB No.1/2015)

Bentuk kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner tertutup, dimana kuesioner disajikan dalam bentuk sedemikian rupa sehingga responden diminta untuk memilih satu jawaban yang sesuai dengan karakteristik dirinya dengan cara memberikan tanda ceklis.

**3. Observasi**

Teknik pengumpulan data dengan observasi digunakan bila penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar (Sugiyono, 2013

Hak Cipta Diindungi 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.

: 166). Penulis menggunakan teknik pengumpulan data ini karena penelitian berhadapan langsung dengan perilaku manusia dan proses kerja serta perlu pengamatan secara langsung.

#### 4. Dokumentasi

Dokumentasi, yaitu cara pengumpulan data dari dokumen-dokumen yang tersimpan pada lokasi penelitian.

### 3.6 Teknik Pengolahan dan Analisis Data

Hasan (2006 : 31) pengolahan data adalah suatu proses dalam memperoleh data ringkasan atau angka ringkasan dengan menggunakan cara-cara atau rumus-rumus tertentu. Pengolahan data menurut Hasan (2006: 32) meliputi kegiatan :

1. *Editing*. *Editing* adalah pengecekan atau pengoreksian data yang telah terkumpul, tujuannya untuk menghilangkan kesalahan-kesalahan yang terdapat pada pencatatan dilapangan dan bersifat koreksi. *Editing* dalam penelitian ini yaitu mengecek atau mengoreksi kuesioner penelitian yang telah disebar.
2. *Coding* (Pengkodean). *Coding* adalah pemberian kode-kode pada tiap-tiap data yang termasuk dalam katagori yang sama. Kode adalah isyarat yang dibuat dalam bentuk angka atau huruf yang memberikan petunjuk atau identitas pada suatu informasi atau data yang akan dianalisis. *Coding* dalam penelitian ini yaitu memberikan kode terhadap kuesioner yang akan dianalisis, dari 150 kuesioner yang telah disebar masing-masing kuesioner diberikan angka 1-150 yang membedakan jawaban dari tiap responden.

## Hak Cipta Diindungi 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.

3. Tabulasi. Tabulasi adalah pembuatan tabel-tabel yang berisi data yang telah diberi kode sesuai dengan analisis yang dibutuhkan. Dalam melakukan tabulasi diperlukan ketelitian agar tidak terjadi kesalahan. Tabulasi dalam penelitian ini yaitu jawaban dari kuesioner yang telah disebar di masukkan ke dalam tabel sesuai dengan analisis contohnya tabulasi karakteristik responden yang meliputi usia, jenis kelamin, pekerjaan, agama, status perkawinan, dan pendidikan terakhir.
4. Pemberian skor atau nilai. Dalam pemberian skor digunakan skala ordinal yang merupakan salah satu cara untuk menentukan skor. Menurut Sarjono dan Julianita (2011:3), skala ordinal adalah skala yang menyatakan kategori sekaligus peringkat, dimana peringkat tersebut menunjukkan suatu urutan penilaian. Dalam hal ini skala yang digunakan adalah 1 sampai 4. Kemudian jawaban untuk setiap item pertanyaan dengan memakai skala ordinal dapat ditentukan tingkatan nilainya. Penentuan skor dalam penelitian ini yaitu jawaban dari pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner di analisis dengan menggunakan skala 1-4, dengan jawaban terendah mendapat point 1 dan jawaban tertinggi mendapat point 4.

**Tabel 3.2 Skala Ordinal**

Jawaban Responden	Nilai
Sangat Setuju	4
Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Sumber : Sarjono dan Julianita (2011 :3)

## Hak Cipta Diindungi 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.

Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan publik pada Dinas dan Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi dengan menggunakan pijakan teori dari Sinambela (2010). Dalam penulisan skripsi ini, penulis menggunakan metode analisis deskriptif kuantitatif, yaitu mengumpulkan data yang diperoleh dari sampel populasi penelitian dianalisis sesuai dengan metode statistik yang digunakan. Penulis menggunakan metode deskriptif ini dimaksudkan agar memperoleh gambaran dan data secara sistematis tentang berbagai hal yang berkaitan dengan penelitian penulis.

Analisis data ini untuk menyederhanakan data agar menjadi informasi yang dapat digunakan dalam menjelaskan permasalahan penelitian. Karena data yang diperoleh dari hasil penelitian ini berupa angka-angka maka metode analisis data yang dipakai dalam pengolahan data adalah metode analisis data statistik, hal ini sesuai dengan pendapat Arikunto (2010 :161) bahwa bagi peneliti yang menginginkan mengolah data dengan metode statistik, maka datanya harus berupa data kuantitatif, yaitu berupa angka-angka. Teknik yang dipakai untuk memperoleh data penelitian ini adalah statistik deskripsi dengan metode analisis deskriptif persentase dengan menggunakan rumus, sebagai berikut :

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

N = Jumlah responden x jumlah indikator

Keterangan :

P : Persentase

#### Hak Cipta Diindungi 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.

F : Frekuensi nilai

N : Jumlah keseluruhan item yang diisi semua responden

Berdasarkan metode penelitian yang telah dikemukakan diatas maka data informasi yang diperoleh dikelompokkan dan dipisahkan sesuai dengan jenisnya dan diberi nilai persentase, disajikan dalam bentuk tabel dan uraian dengan rumusan persentasenya. Kemudian untuk mendapatkan kesimpulan kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil keseluruhan indikator yang telah diajukan kepada responden dengan menggunakan teknik pengukuran yang sesuai ketentuan yang ditetapkan oleh Arikunto (2010 : 43) cara sebagai berikut :

Sangat Setuju/Baik	: 76-100%
Setuju/Kurang Baik	: 56-75%
Kurang Setuju/Tidak Baik	: 40-55%
Sangat Tidak Setuju/Sangat Tidak Baik	: 0-39%

Dengan menggunakan teknik pengukuran sesuai dengan rumus diatas maka hasil penelitian dapat diambil kesimpulannya yaitu bagaimana kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi.