

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

### METODOLOGI PENELITIAN

#### 3.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar, dipilihnya kantor ini sebagai penelitian karena masih banyaknya masyarakat di Kabupaten Kampar masih mengeluhkan pelayanan dalam pengurusan akta kelahiran masih dirasakan belum maksimal.

#### 3.2 Jenis dan Sumber Data

Jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti berdasarkan tujuan penelitian adalah penelitian deskriptif, yaitu penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan. Penelitian deskriptif dibuat secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta dan sifat-sifat populasi tertentu. Berdasarkan teknik pengumpulan data, peneliti menggunakan penelitian survei, di mana dalam penelitian ini penelitian mengajukan pernyataan atau pertanyaan tertulis yang telah tersusun dalam kuisioner yang berhubungan dengan penelitian. Sedangkan sumber data yaitu :

##### 1. Data primer

Yaitu data yang penulis kumpulkan langsung dari lapangan atau objek penelitian (*field research*) yaitu dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar dan data tersebut diolah untuk mendapatkan hasil dan pembahasan.

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.

2. Data sekunder

Yaitu data yang diperoleh dari kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar yang sifatnya mendukung hasil penelitian ini yang meliputi :

- a. Gambaran umum mengenai Kabupaten Kampar.
- b. Struktur organisasi pemerintahan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar.
- c. Keadaan dan jumlah pegawai di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar.
- d. Mekanisme dan kinerja pegawai di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar.
- e. Prosedur dan waktu pelayanan umum yang berlaku di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar dan data – data yang menyangkut dengan permasalahan dalam penelitian ini.
- f. Jumlah penduduk Kabupaten Kampar

### 3.3 Teknik Pengumpulan Data

#### 3.3.1 Observasi

Observasi adalah suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari pelagai proses biologis dan psikologis, dua diantaranya yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan atau dengan kata lain suatu penyelidikan yang dijalankan secara sistematis dan dengan menggunakan alat indra terutama mata terhadap kejadian-kejadian yang langsung. Jadi disini penulis melakukan pengamatan langsung dilapangan untuk mendapatkan data yang erat



### 3.4 Populasi dan Sampel

#### 1. Populasi

Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah masyarakat yang mengurus Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar dan pegawai pemerintah sebagai pemberi layanan khususnya menyangkut pelayanan akta kelahiran.

#### 2. Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang akan diteliti sebagaimana yang diungkapkan oleh sugiyono (2010:18) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Dalam penelitian ini penulis mengambil sampel sebagai berikut :

- a. Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang dijadikan sebagai sumber informasi.
- b. Dari masyarakat diambil responden dengan menggunakan metode *insidentil sampling* dimana sampel diambil secara kebetulan dengan meninjau tempat penelitian dan mewawancarai orang-orang yang kebetulan sedang mengurus akta kelahiran.

Orang-orang inilah yang akan menilai kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai, dimana jumlahnya 726.022 orang dan untuk ukuran sampel penulis menggunakan rumus slovin.

#### 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. Diarangi 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. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis deskriptif kuantitatif, yaitu menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul yang menyajikan dalam bentuk angka-angka dan tabel-tabel dengan melihat jawaban responden 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  
 N = jumlah responden

Adapun menurut Singarimbun & Effendy (1995) analisis persentase dan rumus perhitungan skor untuk setiap item pernyataan atau pertanyaan yaitu :

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

Keterangan :

P = Persentase  
 F = Frekuensi  
 X = Rata-rata  
 $\sum (F \cdot X)$  = Jumlah skor kategori jawaban  
 N = Jumlah responden

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

## 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.

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

Sangat lengkap / sangat nyaman / sangat bersih / sangat rapi / sangat sesuai / sangat sederhana / sangat disiplin / sangat adil / sangat tanggap / sangat cepat dan tepat / sangat jelas / sangat baik / sangat cermat / sangat tepat waktu / sangat ramah / sangat sopan santun / sangat ikhlas	Skor 4
lengkap / nyaman / bersih / sangat rapi / sesuai / sederhana / disiplin / adil / tanggap / cepat dan tepat / jelas / baik / cermat / tepat waktu / ramah / sopan santun / ikhlas	Skor 3
Kurang lengkap / kurang nyaman / kurang bersih / kurang rapi / kurang sesuai / kurang sederhana / kurang disiplin / kurang adil / kurang tanggap / kurang cepat dan tepat / sangat jelas / kurang baik / kurang cermat / kurang tepat waktu / kurang ramah / kurang sopan santun / kurang ikhlas	Skor 2
Tidak lengkap / tidak nyaman / tidak bersih / tidak rapi / tidak sesuai / tidak sederhana / tidak disiplin / tidak adil / tidak tanggap / tidak cepat dan tepat / tidak jelas / tidak baik / tidak cermat / tidak tepat waktu / tidak ramah / tidak sopan santun / tidak ikhlas	Skor 1

Untuk mengetahui berkualitas atau tidaknya pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kabupaten Kampar, maka penulis membuat suatu ukuran yaitu sebagai berikut :

- a. Sangat berkualitas : 76 % - 100 %
- b. Berkualitas : 51 % - 75 %
- c. Kurang berkualitas : 26 % - 50 %
- d. Tidak berkualitas : 0 % - 25 %