

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru. Penentuan lokasi penelitian ini didasarkan atas pertimbangan bahwa Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru merupakan instansi pemerintah mempunyai wewenang dan tugas dalam memberikan pelayanan publik dan kebutuhan masyarakat yang akan dipenuhi. Adapun waktu penelitian dilakukan pada bulan April-Mei 2018 sampai dengan selesai.

3.2 Jenis dan Sumber Data

Adapun jenis penelitian ini menurut (Sugiyono 2007:11) adalah penelitian deskriptif kualitatif adalah 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. Suatu penelitian yang berusaha menjawab dan menganalisa pelaksanaan kualitas pelayanan publik pada UPTD Disdukcapil Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru.

3.2.1 Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari responden atau objek yang diteliti atau ada hubungan dengan objek yang diteliti. Data tersebut bisa

diperoleh langsung dari personel yang diteliti dan dapat pula berasal dari lapangan (Tika dkk, 2006:57).

Pengumpulan data primer dalam penelitian ini adalah melalui cara observasi, menyebarkan kuesioner dan melakukan wawancara secara langsung dengan pihak-pihak yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan, dalam hal ini adalah pegawai Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru.

3.2.2 Data Sekunder

Data sekunder adalah data telah lebih dahulu dikumpulkan dan dilaporkan oleh orang atau instansi diluar dari penelitian sendiri, walaupun yang dikumpulkan itu sesungguhnya adalah data asli. Data sekunder bisa diperoleh dari instansi-instansi, perpustakaan, maupun dari pihak lainnya (Tika dkk, 2006:58).

Pengumpulan data sekunder dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh dari Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru adalah struktur organisasi kantor, jumlah pegawai, dan data yang mendukung lainnya. Untuk mengetahui data yang mendukung berdasarkan indikator untuk lebih jelasnya dapat dilihat dalam tabel dibawah ini:

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: Data yang Mendukung Berdasarkan Indikator

Kuantitatif	Kualitatif
a. Kesederhanaan: Memberikan informasi kepada masyarakat	a. Jumlah Warga Masyarakat: yang menerima pelayanan 543 dari bulan 7-12 2017
b. Kejelasan dan Kepastian: waktu pengerjaan pelayanan selama 14 hari kerja, tetapi lebih dari yang ditentukan	b. Lamanya Waktu Pemberi Pelayanan: Sangat lama melebihi 14 hari kerja yang telah ditentukan
c. Keamanan: Adanya tata tertib berupa spanduk yang dapat dilihat oleh masyarakat.tersebut	c. Ratio Perbandingan: Jumlah pegawai 13 orang sedangkan jumlah warga masyarakat melebihi dari jumlah pegawai tersebut
d. Keterbukaan: Adanya persyaratan yang sesuai dengan jenis pelayanan yang telah ditempelkan	d. Penggunaan Perangkat-perangkat modern: Ada lima buah perangkat komputer yang digunakan
e. eEfisiensi: Pegawai yang sudah menjalankan tugasnya	e. Frekuensi Keluhan atau Pujian: Tidak terdapat kotak saran yang disediakan.
f. Ekonomis: Adanya biaya yang telah ditetapkan UU	f. Penilaian Fisik Lainnya: Perlu penambahan fasilitas seperti: tempat duduk, dan kipas angin

Sumber Data: UPT Disdukcapil Kec. Tampan Kota Pekanbaru Tahun 2018

Dari tabel diatas dapat dijelaskan bahwa Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru dapat dilihat dari indikator yang digunakan masing-masing terdapat beberapa kekurangan dan kelebihan dari masing-masing indikator yang ada.

3.3 Metode Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang diperlukan sebagai landasan dalam penelitian ini maka penulis melakukan pengumpulan data dari lapangan dengan menggunakan beberapa metode pengumpulan data, yaitu: **(Usman, Husaini 2011:20).**

3.3.1 Metode Observasi (*Observation*)

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode observasi. Observasi yang penulis lakukan pada bulan maret dan mei 2018 sebelum menyebarkan angket serta saat menyebarkan angket kepada responden. Dalam melakukan observasi penulis turun kelapangan yaitu Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru sebanyak 10 kali. Untuk mengetahui data observasi untuk lebih jelasnya dapat dilihat dalam tabel dibawah ini:

Tabel 3.2 Jumlah Sarana dan Prasarana yang ada di UPT Disdukcapil di Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru

No	Sarana dan Prasarana	Kondisi		Jumlah
		Baik	Kurang Baik	
1	Kursi Tunggu Dalam Ruang	4	-	4
2	Kursi Tunggu Luar Ruang	1	-	1
3	Meja Pelayanan	8	-	8
4	Ruang Perekamana e-KTP	1	-	1
5	Tempat foto copy	1	-	1
6	Toilet	1	-	1
Jumlah		16	-	16

Sumber Data: UPT Disdukcapil Kec. Tampan Kota Pekanbaru Tahun 2018

Dari tabel diatas dapat dijelaskan bahwa sarana dan prasarana yang ada di Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru kurang dan perlu adanya penambahan dari sarana tersebut untuk masyarakat dalam menerima pelayanan tersebut.

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

3.3.2 Metode Angket (*Questioner*)

Metode angket adalah mengadakan konsep pertanyaan atau pernyataan dan kemudian disebarkan atau diajukan oleh peneliti kepada para responden yang terpilih sebagai sampel, selanjutnya responden dipersilahkan memilih jawaban-jawaban yang diinginkan sesuai dengan tujuan penelitian ini dan jawaban juga dicatat oleh peneliti. Alat pengumpulan datanya juga disebut angket, datanya berupa orang atau dikenal dengan istilah responden.

3.3.3 Metode Wawancara (*Interview*)

Wawancara adalah dengan melakukan tanya jawab lisan antara peneliti dengan responden secara langsung atau tatap muka dan mengajukan pertanyaan-pertanyaan yang ditujukan kepada responden yang terpilih dan dijadikan sampel sesuai dengan permasalahan yang diteliti. Dalam wawancara, alat pengumpulan datanya disebut pedoman wawancara.

Sedangkan untuk mendapatkan informasi-informasi tambahan, penulis menjadikan pegawai Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru sebagai *Key Informan* dalam penelitian ini. Adapun yang menjadi informasi kunci untuk lebih jelasnya dapat dilihat dalam tabel dibawah ini:

Tabel 3.3: Daftar Key Informan Penelitian

No	Key Informan Kunci	Jumlah
1	Kepala UPTD	1
2	Kepala TU	1
3	Staff	1
Jumlah Sampel		3

Sumber Data: Olahan Lapangan Tahun 2017

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 satu 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.

Dari tabel diatas dapat dijelaskan bahwa yang menjadi *Key Informan* dalam penelitian ini adalah 3 orang. Sedangkan sampel keseluruhan berjumlah 87 orang yang mana di ambil dari 84 orang masyarakat dan 3 sampel *Key Informan* yang ada di Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru.

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Dalam pengumpulan data akan selalu dihadapkan dengan objek yang akan diteliti baik itu berupa benda, manusia, dan aktivitasnya atau peristiwa yang terjadi. Menurut (Sugiyono, 2014:49) mengemukakan bahwa populasi diartikan sebagai wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini di Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru untuk lebih jelasnya dapat dilihat dalam tabel dibawah ini:

Tabel 3.4: Jumlah Populasi dan Sampel

No	Nama Populasi	Jumlah Populasi	Jumlah Sampel
1	Kepala UPTD	1	1
2	Kepala TU	1	1
3	Staff	1	1
4	Masyarakat yang berurusan di UPTD Disdukcapil di Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru Pada Bulan 7-12-2017	543	84
Jumlah		547	87

Sumber Data: Olahan Lapangan Tahun 2017

- 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 satu 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. Diarang 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 satu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

$$\text{Jadi } n = \frac{543}{1 + 543(10)\%}$$

$$n = \frac{543}{1 + 543(0,01)\%}$$

$$n = \frac{543}{1+5.43}$$

$$n = \frac{543}{6.43}$$

$$n = 84,44 \text{ di bulatkan menjadi } 84$$

Dari jumlah diatas maka sampel pada penelitian ini adalah 84 orang masyarakat.

Dari rumus slovin sampel diatas dapat kita ketahui bahwa sampel yang diperoleh dengan menggunakan rumus tersebut adalah sebesar 84 orang dari 543 orang jumlah populasi masyarakat yang menerima pelayanan di Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru.

Jadi sampel yang diambil dari populasi yang sebanyak 84 orang. Untuk kriteria sampel dalam penelitian ini adalah masyarakat yang berurusan di Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru. Dimana ada sebagian ibu-ibu, bapak-bapak dan sebagian remaja dan dewasa, PNS dan masyarakat biasa yang menjadi sampel dalam penelitian ini.

1.5 Metode Analisis Data

Metode analisis data yang penulis gunakan adalah dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif yaitu data yang terkumpul dianalisis dengan

menggunakan teori-teori yang sesuai dengan permasalahan yang ada, kemudian akan memberikan interpretasi terhadap hasil yang relevan dan diambil kesimpulan dan saran. Dimana dengan metode analisis data ini, penulis dapat mengetahui Kualitas Pelayanan Publik Pada Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru.

Berdasarkan metode penelitian yang telah dikemukakan diatas maka data informasi yang diperoleh akan dikelompokkan dan dipisahkan sesuai dengan jenisnya dan diberi nilai persentase, disajikan dalam bentuk tabel dan uraian dengan rumus persentasenya menggunakan rumus, sebagai berikut :

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

Keterangan:

F = Frekuensi yang sedang dicari persentasenya

N = *Number of Cases* (jumlah frekuensi/banyaknya individu)

p = Angka persentase

100% = Bilangan Tetap

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.

