

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.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian merupakan kegiatan ilmiah yang berkaitan dengan analisis dan kontruksi yang dilakukan secara metodologis, sistematis, dan konsisten. Menarik kesimpulan dari pembahasan tersebut, bahwa sistem dan metode yang di pergunakan untuk memperoleh informasi atau bahan materi suatu pengetahuan ilmiah yang di sebut dengan “metodologi ilmiah”.⁸⁷

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian *tingkat kepuasan publik terhadap komunikasi pelayanan administrasi terpadu Kecamatan Di Kampung Tualang Kecamatan Tualang Kabupaten Siak Provinsi Riau* adalah metode penelitian kuantitatif. Riset kuantitatif adalah riset yang menggambarkan dan menjelaskan suatu masalah yang hasilnya dapat digeneralisasikan. Periset lebih mementingkan aspek keluasan data sehingga data atau hasil riset dianggap merupakan representasi dari seluruh populasi.⁸⁸

Dalam riset kuantitatif, periset dituntut bersikap objektif dan memisahkan diri dari data. Artinya, periset tidak boleh membuat batasan konsep maupun alat ukur data sekehendak hati sendiri. Semuanya harus objektif dengan diuji dahulu apakah batasan konsep dan alat ukur sudah memenuhi prinsip reliabilitas dan validitas.⁸⁹

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan menggunakan metode kuantitatif. Penelitian ini lebih bertujuan membuat deskriptif secara sistematis, faktual, akurat tentang fakta-fakta dan sifat-sifat populasi atau objek tertentu.⁹⁰

⁸⁷ Rosady Ruslan, *Metode Penelitian Publik Relations dan Komunikasi*, (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2006), 24.

⁸⁸ Rachmat Kriyantono, *Teknik Praktis Riset Komunikasi*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2006), 55.

⁸⁹ *Ibid*, 56.

⁹⁰ *Ibid*, 69.

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.

pada hubungan atau mencari sebab akibat antara dua atau lebih (variabel) yang akan diteliti. Dalam jenis penelitian ini menghubungkan informasi yang di berikan oleh petugas pelayanan kecamatan Tualang terhadap kepuasan masyarakat dalam menerima informasi tersebut.⁹¹

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan pada masyarakat di Dusun Merbau Kampung Tualang Kecamatan Tualang Kabupaten Siak.

2. Waktu Penelitian

Waktu penelitian dilakukan pada bulan Desember 2017 sampai dengan Januari 2018.

C. Sumber Data

Adapun sumber data dalam penelitian yang akan dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Data Primer yang diperoleh dari objek penelitian yaitu para responden dengan berupa angket (kuesioner) yang disebarakan.
2. Data Sekunder yaitu data yang diperoleh sebagai pelengkap yaitu berupa kepustakaan, dokumen dan melalui website.

D. Populasi dan Sampel

1. Unit Populasi

Populasi adalah semua bagian atau anggota dari objek yang akan diamati. Populasi bisa berupa orang, benda, objek, peristiwa, ayau apa pun yang menjadi objek dari survei. Populasi ditentukan oleh topik dan tujuan survei.⁹²

Populasi sebagai wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang

⁹¹ *Ibid*, Rachmat Kriyantono, 69.

⁹² Elvinardo Ardianto, *Metodologi Penelitian untuk Publik Relations*, (Bandung: Simbiosis Rakatama, 2011), 170.

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.

ditetapkan oleh periset untuk dipelajari, kemudian ditarik suatu kesimpulan.⁹³

Populasi dalam penelitian tingkat kepuasan masyarakat terhadap informasi pelayanan administrasi terpadu Kecamatan Tualang Kabupaten Siak Provinsi Riau adalah masyarakat yang pernah mendapatkan pelayanan dari petugas PATEN Kecamatan dengan jumlah rumah tangga atau kepala keluarga (KK) sebanyak 27,398 KK dengan latar belakang pendidikan dan pekerjaan yang berbeda. Dapat dilihat pada table dibawah ini sebagai berikut:

Tabel 3.1

Persentase Jumlah Penduduk di Kampung/Kelurahan Tahun 2016

No	Nama Kampung / Kelurahan	Jumlah Penduduk
1	Perawang	43,466
2	Perawang Barat	23,272
3	Tualang	15,714
4	Maredan	3,460
5	Maredan Barat	2,744
6	Pinang Sebatang	3,943
7	Pinang Sebatang Barat	5,422
8	Pinang Sebatang Timur	8,909
9	Tualang Timur	4,854
Jumlah		111,784

Sumber: Buku Profil Kecamatan Tualang Kabupaten Siak 2016

2. Unit Sampel

Sampel adalah wakil semua unit strata dan sebagainya yang ada di dalam populasi.⁹⁴ Teknik pengambilan sampel dalam penelitian tingkat kepuasan masyarakat terhadap informasi pelayanan administrasi terpadu Kecamatan Tualang Kabupaten Siak Provinsi Riau yaitu menggunakan *cluster sampling* (sampling klaster). Cluster Sampling atau Multistage

⁹³ Rachmat Kriyantono, *Op,Cit.*, 153.

⁹⁴ Burhan, Bungin, *metode Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: Kencana, 2014), 112.

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.

Random Sampling adalah dimana populasi yang berada di daerah besar dibagi dalam beberapa area yang lebih kecil dan jelas batas-batasnya.

1. Tahap populasi pertama, berdasarkan wilayah penelitian di Kecamatan Tualang terbagi dalam 9 bagian wilayah kampung dan kelurahan yaitu Perawang, Perawang Barat, Tualang, Tualang Timur, Maredan, Maredan Barat, Pinang Sebatang, Pinang Sebatang Timur dan Pinang Sebatang Barat. Setelah dipilih secara random maka terpilih kampung Tualang.
2. Tahap populasi kedua, dilakukan memilih Dusun di wilayah yang telah terpilih secara random sebelumnya yaitu berdasarkan kampung Tualang. Di kampung Tualang terdapat empat Dusun, sehingga setelah dipilih secara random maka terpilih Dusun Merbau yang berusia 20 – 50 tahun.

Tabel 3.2

Klasifikasi Penduduk Kampung Tualang Menurut Usia

Dusun	Klasifikasi Penduduk Menurut Umur						Jumlah
	17-19	20-25	26-39	40-55	56-59	60 Keatas	
Surya	248	197	549	783	47	29	1853
Merbau	294	435	737	699	209	221	2595
Mulia Baru	381	346	646	431	103	64	1971
Suka Damai	1,095	1,008	385	185	165	120	2958

Sumber: Dokumen Kampung Tualang, 21 November 2017

Dalam menentukan ukuran atau jumlah sampel pada penelitian ini menggunakan rumus slovin. Rumusnya adalah:⁹⁵

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

Keterangan:

- n : ukuran sampel
- N : ukuran populasi
- e : kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan pengambilan sampel yang dapat ditolerir. Misalnya 2%, kemudian e ini

⁹⁵ Rachmat Kriyantono, *op.cit*, 164.

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

dikuadratkan. Batas kesalahan yang ditolerir ini bagi setiap populasi tidak sama. Ada yang 1%, 2%, 3%, 4%, 5% atau 10%.

Dapat dirumuskan:

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

$$n = \frac{1871}{1 + 1871 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{1871}{19,71}$$

$$n = 94,9264333$$

$$n = \mathbf{95 \text{ Responden}}$$

E. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data adalah cara atau teknik bagaimana data itu bisa ditemukan, digali, dikumpulkan, dikategorikan dan dianalisis.⁹⁶

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam mendapatkan kelengkapan data dan informasi dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Kuesioner (Angket)

Kuesioner adalah daftar pertanyaan yang harus diisi oleh responden yang disebut juga angket. Tujuan dari penyebaran angket adalah mencari informasi yang lengkap mengenai suatu masalah dari responden tanpa merasa khawatir bila responden memberikan jawaban yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam pengisian daftar pertanyaan.⁹⁷

Dalam penelitian ini menggunakan angket tertutup dengan skala *likert*. Yaitu peneliti membuat pertanyaan-pertanyaan untuk dijawab oleh responden. Sehingga responden hanya memilih jawaban yang tersedia sesuai dengan realitas yang dialaminya.

2. Observasi

Observasi atau pengamatan langsung adalah kegiatan pengumpulan data dengan melakukan penelitian langsung terhadap kondisi lingkungan

⁹⁶ Elvinardo Ardianto, *op.cit*, 161.

⁹⁷ *Ibid*, Elvinardo Ardianto, 97.

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.

objek penelitian yang mendukung kegiatan penelitian, sehingga didapat gambaran secara jelas tentang kondisi objek penelitian tersebut.⁹⁸

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah salah satu teknik pengumpulan data yang digunakan dalam metodologi peneliti social untuk menelusuri data historis. Sebagian besar data yang tersedia berbentuk surat, catatan harian, kenang-kenangan, dan laporan.⁹⁹

Teknik dokumentasi ini dilakukan dengan cara pengamatan buku profil foto yang dikumpul selama melakukan penelitian.

F. Uji Validitas

Validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur itu mengukur sesuatu. Validitas adalah keabsahan atau akurasi suatu alat ukur.¹⁰⁰ Uji validitas digunakan untuk mengetahui keabsahan alat ukur yang digunakan, sehingga hasil penelitian dinyatakan valid.

Teknik untuk penguji validitas dibantu dengan menggunakan program computer *SPSS for windows release 11.5* dengan syarat jika nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan taraf signifikan (α) 5% maka instrument tersebut dinyatakan valid, tetapi jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ dengan taraf signifikan (α) 5% maka instrument tersebut dinyatakan tidak valid.

G. Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan ketepatan atau *consistency* atau dapat dipercaya. Artinya instrument yang akan digunakan dalam penelitian tersebut akan memberikan hasil yang sama meskipun diulang-ulang, dan dilakukan oleh siapa saja serta kapan saja. Untuk mengetahui reliabilitas instrumen harus dicobakan berkali-kali. Hasil percobaan dilihat apakah memperlihatkan adanya ketepatan atau keseragaman. Kalau hasil percobaan

⁹⁸ Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2014), 19.

⁹⁹ Elvinardo Ardianto, *op.cit*, 167.

¹⁰⁰ *Ibid*, 188.

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

itu memperlihatkan ketepatan, maka instrument tersebut dinyatakan reliabel.¹⁰¹

Kriteria suatu instrumen penelitian dikatakan reliabel dengan menggunakan teknik ini, bila koefisien reliabilitas $> 0,6$.¹⁰² Jika nilai reliabilitas instrumen $> r_{\text{tabel}}$ maka keputusan ada hubungan, sehingga instrument penelitian dinyatakan reliabel.¹⁰³ Dan nilai reliabilitas instrumen $< r_{\text{tabel}}$, maka keputusannya tidak ada hubungan. Sehingga instrumen penelitian dinyatakan tidak reliabel.¹⁰⁴

H. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah interpretasi atau penafsiran terhadap data yang sudah diperoleh di lapangan dengan menggunakan instrument penelitian yang sudah teruji kesahihannya.¹⁰⁵

Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik analisis data deskriptif kuantitatif distribusi frekuensi. Yaitu melihat besar frekuensi data sehingga bisa di persentasikan mengenai kepuasan masyarakat terhadap informasi pelayanan administrasi terpadu kecamatan.

Dengan kriteria¹⁰⁶:

- 1) Sangat memuaskan : 76% - 100%
- 2) Cukup memuaskan : 56% - 75%
- 3) Kurang memuaskan : 50% - 55%
- 4) Tidak memuaskan : kurang dari 40%

¹⁰¹ Muhammad Idrus, *Metode Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*, (Yogyakarta: UII Pres, 2007), 158.

¹⁰² Syofian Siregar, *Statistika Deskriptif untuk Penelitian Dilengkapi Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*, (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2014), 175.

¹⁰³ *Ibid*, 187.

¹⁰⁴ *Ibid*, 192.

¹⁰⁵ Elvinardo Ardianto, *op.cit.*, 199.

¹⁰⁶ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 1998), 224.

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.

Dengan menggunakan Rumus¹⁰⁷:

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

- P : Populasi
 F : Frekuensi
 N : Jumlah Nilai Keseluruhannya



¹⁰⁷ Dika Hardani, "Tingkat Kepuasan Mahasiswa Jurusan Ilmu Komunikasi UIN Suska Riau sebagai Pengakses Internet pada Situs Detik.com", Skripsi, Pekanbaru, 2011, 26.