

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Bentuk Penelitian**

Bentuk penelitian yang digunakan adalah metode survey berbentuk penelitian lapangan dengan menyebarkan instrumen pertanyaan kepada responden mengenai kinerja aparat kelurahan dalam penyelenggaraan pemerintahan di Kelurahan Mabar Hilir Kecamatan Medan Deli Kota Medan.

#### **B. Lokasi Penelitian**

Sebagai lokasi penelitian ini adalah di Kantor Kelurahan Mabar Hilir Kecamatan Medan Deli Kota Medan yang beralamat di Jl. Perbatasan Ujung Mabar Hilir Medan.



#### **C. Populasi dan Sampel**

##### **1. Populasi**

Menurut Arikunto (1998 : 115), populasi adalah seluruh objek yang diteliti, dapat berupa orang, sejumlah barang, sejumlah tahun penjualan dan lain sebagainya. Dengan demikian yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang meminta pelayanan di Kelurahan Mabar Hilir yang rata-rata perbulannya sebanyak 200 orang.

##### **2. Sampel**

Menurut Sugiyono (2002 : 112), sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti.

- Teknik penetapan sampel yang dilakukan adalah *non probability sampling* dengan cara *accidental sampling*. Menurut Sugiyono, (2002 : 92) pengambilan sampel dilakukan secara kebetulan asalkan sampel yang akan dijadikan objek sesuai untuk diteliti. Dengan demikian maka sampel yang diajukan adalah 10% dari total populasi yang diajukan sehingga jumlah sampel yang diajukan adalah sebanyak 20 orang masyarakat kelurahan Mabar Hilir yang meminta pelayanan pada Kantor Kelurahan Mabar Hilir.

#### **D. Teknik Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini, pengumpulan data dilakukan melalui beberapa teknik sebagai berikut :

- 1) Studi Kepustakaan, yakni dengan mempelajari buku-buku literatur, peraturan perundang-undangan dan dokumen-dokumen lainnya yang ada hubungannya dengan penelitian ini.
- 2) Studi Lapangan, yaitu mengumpulkan data dan fakta empirik secara langsung di lapangan guna mendapatkan data-data primer, melalui :
  - Wawancara, yaitu melakukan tanya jawab kepada sasaran penelitian untuk memperoleh data yang lebih akurat dari informan dan responden melalui kuesioner.
  - Pengamatan langsung (*observasi*), yaitu melakukan pengamatan secara langsung kinerja aparat kelurahan serta faktor-faktor yang mempengaruhi aparat Kelurahan Mabar Hilir Kecamatan Medan Deli Kota Medan.

## E. Definisi Konsep dan Operasional

Untuk mengarahkan pengumpulan, pengolahan dan analisis data dalam penelitian ini sejumlah definisi operasional berikut.

1. Kinerja merupakan tingkat keberhasilan dalam pencapaian tujuan terutama dalam penyelenggaraan pemerintahan. Kinerja Pegawai Kelurahan diukur dengan menggunakan dua kelompok indikator yang terdiri dari :
  - a. Produktifitas kerja yang memiliki ukuran pokok di antaranya :
    - 1) Sikap aparat, dimana dalam melaksanakan tugas pekerjaannya dapat dilihat melalui kesediaan para pegawai untuk bekerja secara efektif dan efisien.
    - 2) Kemampuan aparat yang merupakan hasil yang diperoleh dari pekerjaan yang dilaksanakan oleh pegawai dalam melaksanakan tugas-tugasnya sebagai abdi masyarakat dan abdi negara.
    - 3) Semangat kerja, yang dapat diartikan sebagai sikap mental para pegawai dalam melaksanakan tugas-tugasnya, dimana sikap mental ini di tunjukkan oleh adanya kegairahan dalam melaksanakan tugas.
  - b. Ketaatan aparat secara garis besar terdapat beberapa ukuran pokok yaitu tarif pelayanan, ketepatan waktu, dan tata cara pelayanan
  - c. Kedisiplinan memiliki ukuran pokok yang harus ada yaitu kehadiran aparat, transparansi proses pelayanan, dan hasil pelayanan.
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja aparat Kelurahan Mabar Hilir yaitu:
  - 1) Kemampuan sumber daya manusia (aparat)
  - 2) Sarana dan prasarana

## **F. Teknik Analisis Data**

Teknik Analisa Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah yaitu metode Kualitatif untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum. Serta dalam penelitian ini diperoleh data kuantitatif seperti angka-angka, semata-mata dimaksudkan untuk mengukur kontinuitas masalah.

